



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad
de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash - 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Educación con mención en docencia y gestión educativa

AUTOR:

Br. LOZANO CABANILLAS, Alfredo Giovanne

ASESOR:

Dr. MEDINA CORCUERA, Groberti Alfredo

SECCIÓN:

Educación e idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y calidad educativa

**CHIMBOTE – PERÚ
2019**

Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS	Código : R07-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 6 de 14
--	--	--

El Presidente y miembros del jurado evaluador designados con Resolución jefatural N° **0067/2019** de la Escuela de Posgrado (Sede/filial) Chimbote encargados de evaluar la tesis presentada por el Sr. **LOZANO CABANILLAS ALFREDO GIOVANNE**

cuya tesis "GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE SANTA – ANCASH 2018" para optar el grado académico de Maestro(a)/Doctor(a) en: **Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa**

Reunidos en la fecha, escucharon la sustentación y la resolución de preguntas por el (la) sustentante, emitieron el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Levantar las observaciones*

Presidente: Dr. WESLYN ERASMO VALVERDE ALVA
 Secretario: Mg. LUIS MARCELO OLIVOS JIMENEZ
 Vocal: Dr. GROBERTI ALFREDO MEDINA CORQUEJA

Firma:
 Firma:
 Firma:

Ciudad Chimbote 10 de marzo del 2019

Hora: *12.00 pm*

Nota: El tesisista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Para mis padres Josué y Matilde. Para mis hermanos y hermanas Para mi hija Cindy y mi nieto Alejandro. Por el apoyo y comprensión incondicional que siempre me brindaron.

Alfredo

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A los trabajadores administrativos de la UGEL-Santa por su disposición en brindarme la información necesaria para culminar con éxito la tesis.

Al Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo, quien con su exigencia se pudo lograr que la investigación sea exitosa, asesorándome y guiándome en el desarrollo de la tesis, agradeciéndole infinitamente por su paciencia y dedicación.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

El autor

Declaratoria de autoría

Yo, Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas, estudiante de la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Chimbote, declaro que el trabajo académico titulado "Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash - 2018", presentado en 104 folios, para la obtención del grado académico de Maestro en Educación, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo a lo establecido por las normas de elaboración de trabajo académico.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresadamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Chimbote, febrero del 2019



Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas
DNI: 32769813

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash - 2018”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Posgrado vigente, para obtener el grado académico de Maestro en Educación.

El informe está conformado por seis capítulos: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones y capítulo VI, recomendaciones; además se incluye las referencias y el anexo correspondiente.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

El Autor

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCION	11
1.1. Realidad problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas con el tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación del estudio.....	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.	29
II. MÉTODO.....	31
2.1. Diseño de investigación	32
2.2. Variables, operacionalización	33
2.3. Población y muestra	35
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5. Método de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
V. CONCLUSIONES.....	56
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS.....	62
ANEXOS	68
Anexo 01: Cuestionario	

Anexo 02: Ficha técnica del instrumento	
Anexo 03: Confiabilidad de los instrumentos	
Anexo 04: Matriz de consistencia.....	
Anexo 05: Validez de los instrumentos.....	
Anexo 06: Resultado de la validación del instrumento	
Anexo 07 Autorización para aplicar cuestionario	
Anexo 08: Base de Datos.....	
Anexo 09: Artículo Científico.....	

Resumen

La investigación es de diseño no experimental - Correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo, cuya finalidad es Determinar la relación existente entre el Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL santa Nuevo Chimbote – Ancash 2018, en el cual se trabajó con una población de 80 trabajadores y una muestra 30 trabajadores oficinistas obtenida mediante un muestreo no probabilístico a criterio del investigador y que están relacionados con el tema de investigación; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo estructurado por 46 ítems referente a las 2 variables el gobierno electrónico y el desempeño laboral, pasando por un proceso de validación a través de juicio de expertos y un procesos de confiabilidad obtenida a través de una prueba piloto, en el cual se calculó el Alfa de Cronbach, antes de la aplicación a la muestra de estudio seleccionada para el desarrollo de la investigación. Llegando a la conclusión: Se determinó la existencia de una relación directa y significativa ($r = 0.705$; sig. = 0.000) con lo cual se demuestra que ambas variables se encuentran asociadas y una depende de la otra, comprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, desempeño laboral, productividad, perspectiva de servicio

ABSTRACT

The investigation is of non experimental design - Correlacional, of traverse court and quantitative focus whose purpose is to Determine the existent relationship between the electronic Government and the workers' of the New sacred UGEL labor acting Chimbote - Ancash 2018, in which one worked with a population of 80 workers and a sample 30 hard-working clerks obtained by means of a sampling non probabilístico to the investigator's approach and that they are related with the investigation topic; for the I pick up of information the technique of the survey it was used and like instrument the questionnaire that was structured by 46 articles with respect to the 2 variables the electronic government and the labor acting, going by a validation process through experts' trial and a processes of dependability obtained through a test pilot, in which the Alpha of Cronbach was calculated, before the application to the study sample selected for the development of the investigation. Reaching the conclusion: The existence of a direct and significant relationship was determined ($r = 0.705$; $\text{sig.} = 0.000$) with that which is demonstrated that both variables are associate and one depends on the other one, checking the investigation hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Key Words: Electronic Government, work performance, productivity, service perspective

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Hoy por hoy hay una ampliación progresiva sobre requerimientos de empleo de los medios tecnológicos dentro del trabajo público, los cuales sean capaces de aligerar los procedimientos y transformarla en eficaz para el excelente rendimiento del trabajador, dentro de un curso de la valoración de su desempeño y el desenvolvimiento de las destrezas que posee. Asimismo, casi en todas las organizaciones públicas los medios electrónicos han llegado a convertirse en un modo de emisión de información escasamente utilizada, en el cual existe la falta de adaptación al cambio y admisión a los nuevos recursos tecnológicos; es entonces cuando se debe contar con mayor seguridad cuando se quiere realizar algún tipo de transferencias electrónicas, ya que no se aplican los medios necesarios para poner en marcha estos recursos tecnológicos esenciales.

El problema se aborda dentro de un panorama a la aceptación al cambio, los colaboradores son reacios al cambio y por ende se resisten al uso de las nuevas tecnologías, sin embargo, este factor es un aspecto que agiliza los procesos del estado, convirtiéndolo en un elemento diferenciador, y en base a ello es que se realiza la evaluación del desempeño dentro del trabajo, es por ello que los colaboradores se ven en la necesidad de conocer estas herramientas. Piquer (2012) realiza una investigación en Chile y menciona que anteriormente no se ha evidenciado la creciente influencia de la tecnología como una estrategia, por parte del estado o gobierno. De igual forma Barragán y Guevara (2016) encontraron que en Ecuador desarrollaron varias tareas dentro del trabajo público el cual estuvieron enmarcadas en la tecnología de la información y comunicación – (TIC). Todo para optimizar el suministro en los servicios y por ende mejorar la relación servidor-usuario. Es por ello que, en esta investigación se aborda cómo es que las TIC y el internet juegan un papel importante cuando se trata de ofrecer los diferentes servicios públicos por parte del gobierno central. Cumpliendo con la revisión de la bibliografía, se llega a concluir que la puesta en marcha del gobierno electrónico sirve como herramienta, el cual permite la inclusión social, económica y política de los ciudadanos, es por ello que el desafío del gobierno es incorporar estas herramientas dentro de la actividad que brinda la gestión pública. El gobierno

electrónico nacional se encuentra conformada por soluciones y e-servicios que, de forma separada, que fueron realizados anteriormente por las instituciones públicas, así como una nueva institucionalidad que cuenta con un plan estratégico inicial y bases legales que le admite dar inicio a su desarrollo y reflexión. Para terminar, se puede afirmar que, independientemente del incremento del uso del gobierno electrónico que se encuentra en el último periodo bianual, aún existe la oportunidad para enrumbar a la administración pública hacia la mejora.

Dentro del afán por modernizar el estado peruano, se tiene la ley n° 27658, en la cual se encuentran 5 pilares estratégicos; los cuales son: la planificación del estado, el presupuesto por resultados, la gestión del conocimiento, la gestión de procesos y el servicio civil meritocrático. Dentro de las cuales se pueden distinguir 3 ejes transversales, como son la articulación intersectorial, el gobierno abierto y el gobierno electrónico, siendo el motivo de análisis y estudio, este último dentro de la investigación realizada. Iriarte (2015), hace una comparación al estado peruano, afirmando que este es como el ser humano, que siempre ha vivido a costas de un río en la que encuentran peces y por ende nunca les ha faltado agua, pensando que los recursos son inagotables, sin embargo, nunca se han puesto a analizar si en algún momento les faltase dichos recursos. Los avances en tecnología e información en el gobierno peruano se han dado en la mayoría de los casos, gracias al sector privado. Así mismo, se hace reflexión acerca de la agenda digital del Perú, de cara a las siguientes elecciones rumbo al bicentenario. Analizando las causas del por qué existe un estancamiento en las políticas públicas, las dificultades de la aceptación e introducción del internet, los retos de la sociedad a fin de dar a entender los efectos que producirá la poca práctica de administrar y desarrollar el ciberespacio, ya que al no ser practicada se vuelven vulnerables. De existir y manejar la información y recursos tecnológicos, ya no serían necesarios los intermediarios para realizar las notificaciones, disminuyendo así las posibilidades de corrupción. Con un gobierno abierto se lograría un estado transparente, donde la sociedad tendría acceso a toda información, ya que actualmente están restringidos, puesto que el estado funciona en base a documentos físicos, como único medio para realizar las cosas y funciones. El proceso de modernización del estado, según Arista (2017), es un tema no muy tomado en cuenta y estudiado e

implementada en los procesos de gestión, es entonces donde la tecnología debe simplificar los trámites burocráticos a fin de beneficiar a la población. Entonces se encuentra por conveniente implementar dentro de los planes operativos institucionales, acciones orientadas a fortalecer las capacidades y uso de las plataformas del gobierno electrónico, ya que los colaboradores tienen escasos conocimientos sobre las nuevas tecnologías y se les dificulta adaptarse a los cambios tecnológicos, esto acompañado de capacitaciones constantes relacionadas al tema.

1.2. Trabajos previos

En una investigación realizada por López y Reyes (2014), el cual fue presentada a una universidad de México, sobre las evaluaciones de niveles de funcionales en los portales eléctricos, en una investigación correlacional, no experimental, usaron un cuestionario a una muestra de 180 sujetos, donde concluyeron: entre la década de los 60-90, los países industrializados se vieron influenciados debido a la mejora económica, donde el estado estuvo obligado a sostener el control sobre el desarrollo de mercado, en la cual se apreciaron modelos de reformas para poder atender la crisis que se vivía.

Por otro lado se tiene lo investigado por Fuentes (2012), sobre cómo es que se ve influenciado la productividad por la satisfacción laboral, dentro de un organismo judicial de la ciudad de Quetzaltenango, utilizando la encuesta como técnica para el recojo de información a 20 sujetos, donde concluye: el ambiente laboral es idóneo, el cual repercute de forma positiva en la productividad y satisfacción de los colaboradores, conllevando a desarrollar de forma óptima sus funciones, adicional a ello, el organismo judicial les brinda otros beneficios adicionales por formar parte de una organización estatal.

Similar a ello se tiene lo estudiado por Cesetti (2016), sobre los gobiernos electrónicos y los usos en la administración pública de las redes sociales (caso comparativo entre la NCTU – Taiwán y U.N.S – Argentina), desarrollada en la Universidad Nacional del Sur, en un estudio co-rrelacional no experimental, donde

se trabajó un cuestionario a una muestra de 230 trabajadores y concluyeron que el gobierno ha conseguido significativos avances por trabajar de la mano con las nuevas tecnologías. Por otro lado, se debe seguir esforzando en satisfacer las necesidades reales de la población, haciendo énfasis en lograr un gobierno electrónico centrado en la atención y satisfacción del ciudadano.

Por su lado, Mejía (2012), en su investigación desarrollada en la ciudad de Quetzaltenango, sobre las evaluaciones de los desempeños con los enfoques en competencias laborales en los agentes de servicio telefónico, concluyó que si existe influencia de las competencias laborales significativamente en el desempeño de los agentes, ya que a través de esto, se pide brindar un mejor servicio y atención al cliente, por lo cual se ven en la necesidad de estar actualizándose constantemente a fin de cumplir con los requerimientos establecido en el puesto de trabajo y así desarrollar una actitud adecuada para desempeñarse.

Se tiene también lo estudiado por Arias y Laica (2015), sobre el la implementación y análisis de los gobiernos electrónicos ecuatorianos, para lo cual desarrolló una investigación descriptiva, no experimental, trabajando con la muestra de 68 personas, donde se aplicó un cuestionario en el recojo de información, y concluyendo que las TICs sirve como base al gobierno electrónico para su crecimiento, sumándose a ello es crecimiento social y económico de la sociedad. Con ello las entidades públicas se ven obligadas a prestar mayor atención a la puesta en marcha de los gobiernos electrónicos en las diversas entidades del país, pudiendo adaptar el modelo a otros países que tengan temas relacionados en la administración pública.

Por su parte Alva y Juárez (2014), analizaron en su investigación sobre la correlación entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria de Trujillo, investigación descriptiva y 80 colaboradores como muestra, encontrando que había un nivel medio y regular en la satisfacción y un desempeño laboral respectivamente. Así mismo se encontró que hay cierta desmotivación ya que los colaboradores trabajan los días feriados, sin embargo, estos prefieren que la empresa les pague por los días trabajados ya

que se acostumbra dar un día de descanso. Por otro lado, sugieren manejar una comunicación más asertiva y realizar las evaluaciones de satisfacción de forma frecuente a fin de tener una información actualizada. Se concluye a su vez que hay relación directa entre satisfacción y productividad. Por otro lado, evidenciaron que la empresa no incentiva, ni otorga los recursos requeridos a sus colaboradores para mejorar su productividad.

En una investigación realizada por Ruiz (2013), sobre el gobierno en línea en Colombia, presentada a la universidad de Rosario, desarrolló un estudio descriptivo, no experimental, aplicando la entrevista a una muestra de 38 casos, concluye que mediante el gobierno en línea, se está pasando de un modelo poco aceptado a uno donde se integra el sistema de gestión en línea, logrando fortalecer los vínculos entre varias instituciones públicas a nivel nacional y más aún en el orden territorial, con el único objetivo de brindar una adecuada prestación en los servicios públicos.

De otro lado se tiene también la investigación realizada por Berón y Palma (2011), sobre él y los factores que influyeron en el rendimiento laboral de los trabajadores de enfermería, presentada a la Universidad de Cuyo, en donde se desarrolló una investigación descriptiva no experimental, con 43 trabajadores de muestra, usando la encuesta para recoger información. Llegaron a concluir que los aspectos que aquejan a los colaboradores es de otro enfoque, ya que en mucho de los casos no concuerdan con lo establecido en las encuestas. Así mismo se encontró que el salario es un condicionante para seguir laborando o buscar otro centro de labores, más aún si las enfermeras son los únicos que aportan económicamente en la familia, de igual forma se encontró que la sobre carga laboral es un factor que repercute de forma negativa en el rendimiento laboral.

En la investigación realizada por Gutiérrez (2013), acerca de la motivación laboral en los trabajadores de construcción civil, utilizaron el cuestionario para recoger información a una muestra de 170 colaboradores, permitiendo concluir que el factor remunerativo es un aspecto que origina insatisfacción, el cual se ve reflejado cuando los supervisores de campo se ven obligados a lidiar con colaboradores poco comprometidos con su trabajo, pero si se compara esta remuneración con los de

otros sectores productivos, se encuentra que es bastante elevada.

Por otro lado, se tiene la investigación de Fernández (2017), en la Universidad Cesar Vallejo, donde se estudió al gobierno electrónico y la participación ciudadana en el municipio de San Martín de Porres; la tesis realizada fue co-rrelacional, no experimental, trabajado en 384 sujetos como muestra, el cual fueron sometidos a una encuesta para el recojo de información. Se concluyó que: hay relación alta y significativa entre las variables de estudio (gobierno electrónico y participación ciudadana), el cual se evidencia un coeficiente de correlación de $r = .276$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$).

Por su parte Mino (2014), en su tesis sobre la correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores en un restaurant de Lambayeque, concluyó que el compromiso es la dimensión con el menor valor con respecto a la variable desempeño, ya que el trabajo no se realiza en equipo, conllevando a tener un clima laboral nada favorable, repercutiendo de forma negativa en la productividad.

Serrano (2016), desarrolla una investigación sobre la influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS en una municipalidad de Carabayllo, para ser presentada a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación fue correlacional, no experimental. usando la encuesta para recoger información, teniendo 114 personas como muestra, para obtener información lo cual permitió concluir que los factores motivacionales inciden de forma significativa en el rendimiento laboral, siendo las necesidades en el aspecto económico, los que mayor incidencia tienen para un buen rendimiento en el puesto de trabajo.

Hidrugo y Pucce (2016), realizan una investigación sobre el rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan de Dios, Pimente. Desarrollado en la Universidad Señor de Sipan, investigación correlacional, no experimental, tuvo una muestra de 19 personas, para lo cual se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos llegando a concluir que

existe relación entre las variables de estudio (rendimiento y desempeño laboral), sin embargo, se debe continuar realizando la evaluación del rendimiento, ya que con ello el gerente podrá menguar aquellos factores que influyen negativamente en el desempeño.

Por último se tiene a lo investigado por Pérez (2017), acerca del gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias en el estado de Ecuador, trabajo correlacional no experimental, se tuvo una muestra de 8 contrubuyentes utilizando la encuesta para la recolección de datos, los cuales permitieron llegar a la conclusión que para los fines de control, la información que posee la administración tributaria es confiable, pero si se quiere tener información oportuna y de calidad, se ve condicionada al conocimiento y cumplimiento de contribuyentes. Adicional a ello, no se está consiguiendo eficiencia administrativa ya que no se cuenta con sistemas de información online, que de la posibilidad de conocer los acontecimientos en el momento que se generan.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

1.3.1 Gestión del gobierno electrónico:

Para Criado, Ramilo y Salvador (2002), los pasos que dan inicio a la puesta en marcha de proyectos de gobierno electrónico, tienen que ser trabajados dentro de un marco social, económico y político donde las dificultades o problemas a tratar sean complejos y tengas interdependencia, ya que las fronteras del ámbito público y privado no se encuentran bien definidas y se encuentra alta interdependencia entre organizaciones. Es de vital importancia comprender como avanzan las tecnologías de la información y la comunicación, ya que así se podrá tener un acercamiento de la proporción del avance tecnológico y científico, y cómo es que contribuye al desarrollo de la humanidad, representando una verdadera revolución hoy en día, por tal motivo, es necesario evocarnos a sus inicios, el cual da lugar a la década de los noventa, donde Armando (2010), refiere que en E.E.U.U, el e-gobierno fue desarrollado en especial en los años 1998, donde se eliminaron los papeleos de los gobiernos y ya en los años 1999, cuando Clinton fue el presidente,

se estableció un memorando en aras al e-gobierno, donde se pidió la construcción de una infraestructura con toda la seguridad correspondiente para el e-gobierno.

Es preciso evocar la revolución industrial y científica para poder comprender los inicios del internet, todo tiene su inicio cuando Leonardo Da Vinci inventa la calculadora análoga, posteriormente Samuel Morse inventó el telégrafo en el año 1835 y seguidamente el teléfono por Alexander (1876). Ya entre los años 1935-1950 Alan Turing postula los inicios de inteligencia artificial y una computadora. El ARPANET (1969) fue dirigido por Leonard K., arribando hasta Tim Berners-Lee (1989-1991), donde desarrollo el lenguaje HTLM, HTTP, así como también la world wide web, siendo este el pionero en el web browser con el concepto de URL. Se encuentra así que varios científicos y pensadores brindaron sus conocimientos para contar hoy por hoy con el internet. De este modo, se espera que el gobierno dirija su actuar no únicamente con la autoridad y amonestaciones, sino con la aceptación y colaboración de todos los que desarrollan acciones públicas. Después de este análisis emerge una nueva forma de gobierno, diferente del típico modelo jerárquico, para llegar a uno que se caracterice por más integración e interacción tanto del estado como de todas las instituciones no estatales dentro de redes a fin de tomar decisiones el cual se denomina “governance”.

Con la integración de la gobernanza (pública), se enriquece prototipo de NGP, ya que cuenta con aspectos de eficiencia y eficacia, incorporando lógicas a fin de conseguir mayor cooperación e interacción con los demás actores (públicos o privados). Son tres niveles de responsabilidad que se le asignan al servidor público, los cuales son: el normativo, donde se tiene la necesidad de convocar un extenso debate acerca de los valores que se tiene cuando interviene el sector público, sobre las funciones asignadas por parte del estado y la clasificación de decisiones que involucran a la comunidad, donde se interrelaciona el estado con la sociedad y partes interesadas en general, se ve también, aspectos que guardan relación con la creación de políticas públicas, donde es necesario tener muy en cuenta los intereses de los diferentes actores, sin discriminación alguna, para dar curso a las políticas públicas. Es aquí donde el papel del gestor entra en juego, siendo el responsable de innovar y experimentar a través de la inserción de nuevas

herramientas cooperativas como modelo de asociación público privado. De otro lado, para la unión europea el gobierno electrónico es mejorar el servicio que brinda el estado y demás procesos burocráticos, reforzando y dando soporte a las políticas públicas, a través de la aplicación de las TICs en la administración estatal, realizando cambios en la organización e implementación de nuevas capacidades (European Commission, 2003); Por otro lado, Fernando Galindo, gestor del proyecto alfa III, en la universidad de Zaragoza (España), en el centro de gobierno electrónico de la UCI, desarrolló una encuesta donde se convocó a especialistas de diversos países como Ecuador, Paraguay, Perú y entre otros, los cuales contribuyeron respondiendo de acuerdo a los criterios establecidos. Seguidamente Amoroso (2011), da a conocer ciertas críticas de los investigadores en relación a lo que se entiende por gobierno electrónico, el cual hace su conjetura al mencionar que se realizó un salto de la típica forma de administración en papel a una gestión donde se pone énfasis al uso de las TICs, el cual conlleva teóricamente a la obtención de eficiencia y eficacia, y uso adecuado de los recursos disponibles.

Así mismo, el manejo de las nuevas tecnologías, traerá consigo la participación e involucramiento de la sociedad. Con ello los gobiernos podrán realizar nuevas políticas y tomar medidas o mejoras dentro de las instituciones para el beneficio de los usuarios y la sociedad en general. Se afirma entonces que, con la ayuda de la tecnología, se facilitarán los procesos, agilizar trámites, y hacer transparente toda la información. Los elementos que abarca el gobierno electrónico, al tener un alcance multidimensional, son los citados a continuación: 1. TICs, 2. relación de actores privados y públicos, 3. la prestación de servicios, 4. modernización y optimización, y por último la gobernabilidad (Palasí, 2010).

Palasí (2010), manifiesta que de hecho es imposible tratar al gobierno electrónico, sin que dentro de ella se añadan a la eficiencia y eficacia como mejora en su administración, contribuyendo a que la relación entre el gobierno y los demás actores sean transparentes, a través del uso de las TICs y el internet, el cual se encuentre al alcance de todos, entendiéndose así, al gobierno electrónico como la unión de estructura y proceso a fin de brindar todos los servicios o en su mayoría, a través del internet o vía electrónica, por medio de portales actualizados que

simplifiquen los procedimientos internos, transformándolo y haciéndolo automático para todas las instituciones estatales, garantizando así legitimidad. Finalmente tras realizar el análisis anterior, se concluye haciendo mención que el gobierno electrónico tiene que ver con la adaptación al cambio por parte de los gestores estatales, tales cambios involucran la aceptación, inserción desarrollo de nueva tecnología dentro de los procedimientos, con el objetivo de mejorar y maximizar los servicios públicos, así mismo con ello se lograría brindar información transparente y oportuna a los ciudadanos e industrias interesadas, fomentando la participación y arribando por último a la consecución de la eficiencia y eficacia del gobierno.

Para la presidencia de Uruguay, 2011, el uso del módulo virtual de gobierno electrónico es hacer más fácil el proceso de trámites y servicios en línea, convirtiendo al estado en un proveedor de herramientas y servicios colaterales, así por ejemplo la administración uruguaya cuenta con una herramienta de gestión de expedientes electrónicos, el cual brinda información a las personas, organismos o empresas, donde se puede intercambiar información entre entidades. De igual forma se tiene un claro ejemplo en el gobierno de México (e-México), donde entienden que el e-gobierno es la suma de todas las infraestructuras y arquitecturas para la difusión de servicios y contenidos, dentro y fuera de los gobiernos federales, estatales y municipales (Gobierno Federal. Secretaría de Comunicaciones y Transportes, 2010). De igual forma, Palasí (2010), afirma que el e-gobierno es una forma tecnológica de mecanizar tramites, haciendo menos el esfuerzo, el cual se comparte entre las entidades, haciendo posible a su vez trámites semi manuales. La puesta en práctica del gobierno electrónico trae consigo varios beneficios, mejorando la aceptabilidad y confianza de las entidades del estado, haciendo más transparente los trámites y procesos, resguardando a su vez el bienestar de la ciudadanía. Así mismo, el estado mejora su alcance, permitiendo a la sociedad adaptarse a los cambios y llegar a ellos en cualquier momento, lo cual también se evidencia en el análisis internacional, donde los países vienen trabajando y formulando nuevas estrategias a fin de conseguir mayor eficiencia, eficacia y transparencia a través de la implementación de las nuevas tecnologías, por consiguiente, mejorar el estilo de vida de los actores internos y externos. Para que dentro del desarrollo del país se pueda establecer el gobierno digital, se debe

considerar como labor primordial, aquella que es ejecutada por nosotros mismos, que influimos en el desarrollo del país, el cual se ve reflejado en la calidad del servicio que brindan sus entidades, ofreciendo mayor oportunidad a la ciudadanía y poder insertarse en los mercados mundiales. Ser un modelo de país dentro de América Latina y ver salir adelante a nuestro Perú es uno de los objetivos que debe ser trazado, donde se abarquen aspectos económicos, sociales y culturales, para que se pueda conseguir este objetivo se tiene que trabajar arduamente, comprometiéndonos aún más con el uso de la tecnología y aprovechar esa oportunidad que se nos presenta, ya que el crecimiento y desarrollo de nuestro país tiene sus bases en el manejo de las nuevas herramientas y conocimiento de los avances científicos que se disponen actualmente. (European Commission, 2003)

Actualmente nos vemos dentro de un entorno en la que la sociedad se desarrolla en un espacio donde la informática es el punto de partida, y es donde los futuros ciudadanos se van a desempeñar. Es imprescindible entonces colaborar a que ellos cuenten con mejores oportunidades. Los desafíos que tenemos que abordar como país, es el trabajo de cada uno de nosotros, y las modificaciones que las aplicaciones de las TICs traen consigo, nos produce la necesidad de apoyar al estado, lograr el fortalecimiento de las actividades desarrolladas por todas las instituciones estatales y demás sectores en el desarrollo de la información en y para la sociedad. Más grande aún es el trabajo que tiene la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e informática del Perú, ya que de ellos depende en gran instancia el ofrecer mejores servicios y conseguir un acercamiento a la ciudadanía por medio del uso de las tecnologías de la información y comunicación, a fin de lograr la competitividad del país y contribuir así al desarrollo social e inclusivo que toda la ciudadanía desea.

1.3.2. Desempeño laboral:

En los estudios realizados por Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), se encuentra que el desempeño laboral se refiere a los efectos de ciertas conductas incidentes para la obtención de objetivos en la organización. En términos generales, se tiene a todo aquello se realizan los colaboradores para la obtención de objetivos

personales y organizacionales. Pero al momento de ahondar más el asunto, nos encontramos con que en realidad esa definición es bastante limitada. Así por ejemplo podemos citar el caso de un guía turístico que tiene como objetivo dentro de su puesto de trabajo el llevar a sus clientes al destino turístico y retornar sin ningún incidente, pero si nos ponemos a analizar, podemos llegar a afirmar que adicional a ello, la simpatía y la exactitud del viaje juegan un papel importante en la satisfacción del cliente, sin importar si cualquier otra persona descortés hubiera brindado el servicio.

De ello se desprende que es necesario entender 2 aspectos distintos: el resultado del trabajo y cómo es que se desarrolla ese trabajo, entonces nos damos cuenta que el desempeño se puede desglosar en comportamientos y resultados en una determinada actividad. Vale decir que el desempeño laboral comprende toda acción realizada un colaborador al momento de realizar sus actividades dentro de la organización. En toda organización existen programas que se encargan de la evaluación del desempeño de sus colaboradores, donde los especialistas sugieren que esas evaluaciones se realicen por lo menos de forma anual, ya que con ello se podrán identificar falencias y así se podrán tomar medidas correctivas para que no se caiga en errores que repercutan en el desempeño. La oficina de gestión del talento humano, es quien a menudo se encarga de realizar el seguimiento del desempeño, aunque existen también ocasiones en las que se encarga a una comisión externa a fin de ser imparciales en las calificaciones. De lo mencionado anteriormente se puede afirmar que el área de gestión del talento es la responsable de la selección del personal. En algunas entidades, son los jefes intermedios quienes se encargan de realizar la medición del desempeño laboral, ya que son ellos quienes cuentan con los conocimientos técnicos para cumplir con las funciones encomendadas anteriormente. Por otro lado, se ve que la auto evaluación no es considerada como una herramienta estratégica para medir el desempeño, ya que se puede caer en engaños y errores, existiendo sin embargo situaciones en las que son los mismos colaboradores quienes se encargan de evaluar su propio desempeño, para ello el responsable de GTH debe asegurarse que el colaborador cuente con las cualidades necesarias para evaluar su propio trabajo, así mismo debe existir un equilibrio emocional para no caer en engaños. El fin primordial que

tienen los gerentes para medir el desempeño es que se consigan motivar a los colaboradores para que estos puedan orientar sus fuerzas al logro de los objetivos empresariales, sin dejar de lado los objetivos personales y profesionales que posea cada trabajador, corrigiendo así todo desvío y trabajando en las debilidades que se encuentren para mejorar la productividad.

De lo dicho, se manifiesta, que el desempeño personal de los trabajadores pasa por un autorreflexión de su trabajo. Se tiene la medición del desempeño laboral, para que se realice de forma eficaz la gestión del desempeño laboral se necesita que los colaboradores y supervisores pongan de su parte y exista apoyo mutuo, se podría decir entonces que es el único medio para que se puedan realizar ajustes a fin de perfeccionar y descubrir las habilidades que posee cada colaborador. Para una evaluación correcta se requiere que los colaboradores y supervisores se unan de forma continua, donde se realicen evaluaciones en todos los aspectos, desde los logros de cada colaborador, relaciones con sus compañeros y áreas de mejora. Actualmente se cuenta con varias técnicas para medir el desempeño, donde cada empresa realiza un análisis para descubrir cuáles son los aspectos más relevantes que se deben seguir para cumplir sus objetivos, tales aspectos pueden ser: habilidades blandas, remuneraciones, liderazgo, productividad, etcétera.

Por otro parte, se puede definir al desempeño como toda acción o comportamiento que muestran los y son necesarios para alcanzar las metas institucionales, los cuales se miden en función a las competencias que cada trabajador muestre a fin de contribuir en la organización (Stoner, 1996). De igual modo se encuentra a los estudios realizados por Marroquín y Pérez (2011), donde mencionan que el desempeño es el nivel de cumplimiento de los requisitos que se exige a cada colaborador en su trabajo. A su vez Robbins Y Coulter (2000), refieren que la evaluación a los colaboradores a través del rendimiento mostrado, es el medio por el cual los responsables de la empresa puedan tomar decisiones que ayuden a la organización y al colaborador propiamente dicho, estas evaluaciones que se desarrollan pueden ser formales o informales, el objetivo de realizarlas es conseguir que los colaboradores mejoren su rendimiento y comportamiento.

Por su lado, Marroquin y Pérez (2011) afirman que los aspectos que intervienen en el rendimiento principalmente son la tecnología, los valores, la inversión, I+D, actitudes sociales y políticas del gobierno. En base a los modelos más relevantes existen 4 elementos que influyen en la productividad de las organizaciones (actitudes y aptitudes de los sujetos, el entorno, características de trabajo y características de la organización). Asimismo, se tiene a Campbell, McCloy, Oppler y Sager (1993), muestra un estudio de la productividad como parámetro de administración, como también sugiere integrarlo con otros indicadores donde se vean aspectos cualitativos. Distintos estudiosos ofrecen ciertas propiedades importantes que tienen la posibilidad de detallar motivaciones que favorecen a los colaboradores. Logros: se descubre por medio de análisis reales de resultados específicos, se usan gráficos empleando la estadística para mostrar los resultados cuantificados. De manera general se refuerza con referente a la conducta y actitud que muestra el colaborador hacia el cumplimiento de objetivos. Dentro de las cuales se tiene a la administración de tareas: que es la capacidad que manifiestan los colaboradores para cumplir con las instrucciones y contribuir a la productividad de la organización. De igual forma el análisis de los procedimientos podría ayudar a lograr la eficiencia. Habilidades comunicacionales: ¿las expectativas, el progreso y el obstáculo es comunicado de forma efectiva por su colaborador?, se debe abordar temas relacionados al trabajo en equipo y ver si dentro de las actividades que se desarrollan, los colaboradores muestran interés en apoyar y expresar sus ideas, así mismo se debe detectar si los colaboradores responden de forma oportuna los mensajes o correos. Actitud cooperativa: en este aspecto como lo mencionado anteriormente se debe identificar si las actividades se desarrollan de manera conjunta y colaborativa, observando si fluyen las ideas de los unos a los otros y se trata de mejorar las relaciones con sus compañeros. Otro aspecto importante es la aceptación de responsabilidades: para ello es importante que los colaboradores se conozcan ellos mismos, identificando sus fortalezas y debilidades personales; abordar temas del empowerment es importante también, siendo una característica importante para promover el liderazgo. A partir de lo explicado anteriormente, De lo expuesto, puedo concluir, que el trabajo colaborativo en las empresas educativas es un puntal para determinar la consecución de los objetivos establecidos por la organización. Mejoramiento continuo: los colaboradores participativos son

importantes para la organización, ya que, si muestran interés por desarrollar un buen trabajo, se tendrá mayores posibilidades de cumplir los objetivos. Al medir el desempeño, se puede identificar aquellas debilidades que posee el colaborador y por lo tanto ofrecerle capacitaciones, en este sentido es una manera de encontrar si el colaborador se encuentra satisfecho o no en su puesto de trabajo, al mismo tiempo que el evaluador manifiesta sus apreciaciones personales al respecto.

Para Paredes (2017), si lo que se busca es evaluar el desempeño, primero se debe preparar una relación de los objetivos logrados en el periodo de revisión y realizar un bosquejo de los objetivos que se tendrán en el siguiente periodo. De existir algunas recomendaciones para que se brinde un mejor trabajo, se sugiere tomar nota de ellas para posteriormente hacerle saber al empleador. Por su parte el colaborador deberá atender a lo que su empleador le informe sobre su rendimiento laboral, si se tuviese alguna duda sobre el informe, lo ideal es preguntar para que se pueda aprender de ello. Así mismo es importante hacer una retroalimentación de las evaluaciones pasadas para mejorar el panorama de los objetivos trazados y hacer una comparación con las actuales para ver en qué medida se va mejorando la consecución de los mismos, con ello se logrará identificar los puntos débiles y mejorarlos. Muchas veces el empleador tiene otro punto de vista en relación al trabajo que desarrolla el colaborador, es así que para poder aclarar las dudas es fundamental contar con las evidencias necesarias y se demuestre lo contrario. De encontrarse que no se cumplen con las responsabilidades asignadas de forma oportuna, se debe crear un calendario personalizado donde se puedan agendar las tareas e irlos desarrollando según lo programado. Después de explicar lo anterior se puede llegar a la conclusión que la evaluación del desempeño es una herramienta estratégica poderosa, ya que ayuda a ver de cerca las debilidades y fortalezas que posee cada colaborador y en base a los resultados obtenidos se pueden proponer actividades de mejora. El objetivo final será la consecución de los objetivos y mejorar el desempeño de los colaboradores y para conseguirlo se tiene que trabajar de manera mancomunada, colaborativa y reflexiva.

Según Chiavenato (2007), para obtener grandes beneficios de la evaluación del desempeño, esta debe ser planeada y coordinada para ser aplicada dentro de

estándares debidamente organizados. Dentro de los principales beneficios se puede distinguir los que se encuentran para el jefe o gerente: ya que les permite evaluar el desempeño de sus colaboradores y en base a los resultados sugerir acciones destinadas a la búsqueda de mejorar el desempeño a través de la comunicación y así comprendan la dinámica del desempeño de una forma objetiva; por otro lado se tiene los beneficios para el colaborador, puesto que les permite tener presente las normas de comportamiento y desempeño que son significativos e importantes para la organización, conociendo de esta forma lo que el jefe espera de sus colaboradores. A partir de ello entonces se distingue lo que el jefe espera conseguir de sus colaboradores y lo que los colaboradores pueden hacer por mejorar el desempeño de manera personal (autocorrección). Dentro de los beneficios para la organización se tiene que se define de manera objetiva el aporte de cada colaborador, distinguiendo así a aquellos colaboradores que tienen deficiencias para poder capacitarlos y así mismo conocer a los colaboradores que tienen el potencial y capacidad para poder ser promovidos dentro de la institución a fin de conseguir mayor compromiso y productividad en el trabajo. Se tiene también al entorno, en donde se encuentra que las variables en general no pueden ser controladas, así se observan las normas y leyes que emana del estado, como también se encuentra los diferentes valores y la actitud de los colaboradores, el avance de la tecnología y la variación de los precios de los recursos son aspectos que no se pueden tomar a la ligera dentro de una organización. Se encuentra también como aspecto importante, describir las características del trabajo: ver cómo influye la cultura de la organización hacia los colaboradores, la actitud que se pone en el trabajo y la seguridad en el trabajo. Es importante también analizar el trato que se dan los colaboradores dentro de la organización, sin olvidar el trato mismo que se dan cada uno de ellos, ya que de ello también depende la motivación para desempeñar un buen trabajo. Si se quiere lograr la productividad en la organización, es preponderante diseñar una estructura que cuente con las características necesarias para poner en marcha la estrategia planteada y lograr el éxito. Se tiene también a la responsabilidad: en donde Kelsen citado por García (1983), manifiesta que la responsabilidad debe entenderse como aquellas acciones correctivas que ejerce el ordenamiento jurídico cuando algún colaborador infringe alguna norma o reglamento establecido previamente.

Se estudia también las habilidades: el cual consiste en realizar algunas actividades mentales o físicas, para lo cual el colaborador debe poseer ciertas competencias cognoscitivas y habilidades conceptuales para el análisis crítico en determinadas circunstancias (proceso y análisis de la información en situaciones complejas). Las metas: cabe resaltar que cada individuo es diferente, con características y competencias distintas, esa diferencia hace que cada uno se oriente de diferente manera al momento de realizar ciertas actividades, así también las circunstancias en las que se encuentren influyen de cierto modo en el rendimiento final. Es así que cada colaborador realiza actividades encaminadas a cumplir con los objetivos organizacionales, dentro del proceso, cada colaborador demuestra las habilidades y competencias que posee frente a los otros, al igual que el aprendizaje continuo donde al final se orientan a la consecución o no de los objetivos. Entonces se entiende que una meta es aquella imagen o representación mental que tiene cada colaborador y que en función a ello desarrollan u orientan sus esfuerzos haciendo uso de sus habilidades y competencias donde se busca satisfacer sus necesidades y las de la organización a través del cumplimiento de los objetivos. La motivación es el elemento clave para incitar a que los colaboradores desarrollen de forma responsable y consciente sus actividades.

1.4. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018?

1.5. Justificación del estudio

Se justifica desde un punto social ya que es beneficioso para la UGEL Santa, y de la misma forma para toda la ciudadanía, puesto que con los resultados encontrados se podrán mejorar aquellas áreas en las que se tengan debilidades, al mismo tiempo permitirá que los agentes públicos puedan brindar una atención de calidad, satisfaciendo así las necesidades de los usuarios que opten por adquirir los servicios.

Así mismo presenta una justificación práctica, ya que se planteará alternativas de mejora que servirá para agilizar los procedimientos administrativos en la UGEL Santa, adicional a ello los resultados permitirán tomar medidas correctivas de las deficiencias encontradas.

Se presenta a su vez una justificación metodológica al proponer instrumentos para la obtención de datos concerniente a las variables de estudio (gobierno electrónico y desempeño laboral), los cuales servirán de referencia en estudios similares.

Por último, se tiene una justificación teórica, que en el futuro podrá ser tomado como fuente bibliográfica y servirá como antecedente en temas de gobierno electrónico y desempeño laboral a fin de mejorar procesos en cualquier parte del país tanto en instituciones públicas o privadas.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe relación alta y significativa entre el nivel de gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Ho: No existe relación entre el nivel de gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa- Ancash 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Describir la gestión del gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Analizar el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la dimensión Interacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la dimensión transacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la dimensión transformación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la dimensión información y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la productividad y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre el compromiso y gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre la perspectiva de servicio y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

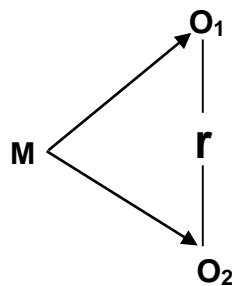
Determinar la relación entre la perspectiva de producto y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

En lo referente a Arias (2012), se tiene que la investigación es de nivel correlacional puesto que persigue medir la correlación existente entre las variables, con un enfoque cuantitativo, puesto que se usó la estadística para poder responder los objetivos trazados, por otro lado, la información fue recogida en un determinado momento, presentando así un alcance temporal transversal. De otro lado, no se realizó ninguna alteración de las variables estudiadas, siendo así una investigación no experimental.

Se presenta el siguiente esquema de investigación:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observaciones de la variable 1: Gobierno electrónico

O₂ = Observaciones de la variable 2: Desempeño laboral

r = Relación entre ambas variables

2.2. Variables, operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Gobierno electrónico	El Gobierno Electrónico es cuando se incorpora las TIC en el desarrollo de actividades en el sector público, teniendo como fin mejorar los procesos y aumentar la eficiencia, el cual va acompañado del incremento de la participación ciudadana y transparencia (Piquer, 2012).	Se entiende cuando se añade las TIC en los procedimientos administrativos.	Interacción	Se enlaza permanentemente a las redes de Gestión local	Ordinal Siempre A veces Nunca
				Utiliza en su trabajo las redes sociales.	
				Recibe y responde emails de trámite documentario.	
			Transacción	La UGEL trabaja con una Red de Área Local (LAN)	
				Usa los portales Web del MED	
				Utiliza los chat institucionales del MED	
			Transformación	Agilidad	
				Integra la estrategia digital y Global.	
				Promueve la innovación de los recursos humanos.	
				Toma de decisiones pertinentes.	
			Información	Está informado sobre gobierno	

Variable 2: Desempeño laboral	Quijano (1992) se define, desempeño laboral al resultado de la ejecución de las metas trazadas de la organización ligado al plan de monitoreo y acompañamiento en la consecución de las metas.	Se entiende por desempeño laboral a todos los esfuerzos realizados por los colaboradores para conseguir las metas de la institución.		Electrónico.	
				Maneja estrategias de Información. y comunicación	
				Conoce el softwar del gobierno electrónico.	
			Productividad	Ingreso y descarga de documentos del sistema.	Ordinal
				Buen número de expedientes por día.	
				Ahorro de tiempo.	
				Rapidez en la información.	
			Compromiso	Apoyo entre compañeros	Siempre
				Iniciativa.	
			Perspectiva de servicio	Buen trato al usuario.	A veces
				Atención oportuna al usuario.	
			Perspectiva de producto	Percepción de un servicio de calidad.	Nunca
				Respuesta inmediata al usuario	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Comprende al número total de elementos que poseen características similares, el cual se encuentran definidos por el problema y objetivo de estudio (Arias, 2006), en este caso son 80 colaboradores (nombrados, contratado administrativo de servicio y locadores) de la UGEL – Santa, 2018.

2.3.2. Muestra

Se tuvo un muestreo no probabilístico, el cual fue determinado por el investigador, considerando 30 colaboradores. Levin (1998), refiere que la muestra es una cantidad considerable de la población, que puede ser sometido a estudio y generalizar los datos obtenidos para la población.

Cuadro 1

Distribución de los trabajadores de oficina. UGEL - Santa - 2018.

Grupo ocupacional	Condición Laboral				Total
	Nombrado		Contratado		
	M	F	M	F	
Profesionales	4	2	5	1	12
Técnicos	5	1	4	0	10
Auxiliares	2	1	4	1	08
Total	11	4	13	2	30

Fuente: CAP – UGEL SANTA - 2018

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

Se acudió a la encuesta como técnica de recolección de datos, el cual permite averiguar sobre apreciaciones que tienen los miembros de una muestra (Arias, 2012).

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Un instrumento es todo material físico o digital que se emplea para obtener diferentes opiniones de los miembros de una muestra, en la cual responden a

ciertas interrogantes sobre las variables plantadas (Arias, 2012). En este estudio se empleó el cuestionario el cual estuvo diseñado en base a las variables y dimensiones plantadas.

2.4.3. Validez del Instrumento

Es un proceso que se realiza previo a la aplicación de los mismos, donde es sometido al juicio de expertos para dar críticas y ver si guardan relación o no con las variables de estudio (Arias, 2012). En esta investigación fueron 2 expertos (maestro/doctor), quienes se encargaron de emitir sus juicios.

2.4.4. Confiabilidad del Instrumento

Este procedimiento se ejecuta con el fin de saber si el instrumento cuenta con las condiciones necesarias para su aplicación, es por ello que se somete a una prueba piloto, el cual estuvo constituida por 10 personas ajenas a la muestra. Una vez aplicada, se tabula y se sigue con el análisis para obtener el alfa de Cronbach (método estadístico), donde se obtuvo un valor de 0,802 (mientras más cercano sea a 1, más confiable es el instrumento), concluyendo que el instrumento es confiable y se puede aplicar a un mayor número de personas.

2.5. Método de análisis de datos

Se aplicó la estadística descriptiva e inferencial, para lo cual se utilizó el Microsoft Excel 2016 y el SPSS 23 respectivamente, herramientas que sirvieron de soporte para presentar los resultados en tablas y gráficas de una manera organizada. Se usó también el coeficiente de correlación de Pearson ya que la muestra fue distribuida de forma normal. Se tiene también gráficas de dispersión que permitieron ver de forma detallada la relación de variables y dimensiones, así mismo se analizó la significancia para comprobar las hipótesis.

2.6. Aspectos éticos

Se respetó el anonimato ya que no se divulgará los datos de los colaboradores que respondieron al cuestionario, así mismo el consentimiento informado a los colaboradores es un punto clave, ya que los resultados que se obtendrán serán únicamente con fines educativos, para ello se explicara los objetivos que se

pretenden alcanzar. De igual forma, el trabajo será sometido al programa turnitin, con el fin de demostrar la originalidad y respetar el derecho de autor citándolos respectivamente.

III. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 1.

Frecuencia de la gestión del gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Interacción	2	6,7%	7	23,3%	21	70,0%	30	100,00%
Transacción	4	13,3%	10	33,3%	16	53,3%	30	100,00%
Transformación	4	13,3%	3	10,0%	23	76,7%	30	100,00%
Información	3	10,0%	8	26,7%	19	63,3%	30	100,00%
Gobierno electrónico	2	6,7%	10	33,3%	18	60,0%	30	100,00%

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

De lo analizado en la tabla 1, en relación a la variable independiente y sus dimensiones se encuentra que en la dimensión interacción, el 6.7 % estima que es deficiente, mientras que el 70.0 % de la muestra piensa que es eficiente. En lo que respecta a la dimensión transacción, el 13.3 % afirma que es deficiente, mientras que el 53.3 % lo considera como eficiente. En cuanto a la dimensión transformación se tiene que el 13.3 % lo percibe como deficiente, mientras que el 76.7 % lo dice que es eficiente. En función a la dimensión información se tiene como resultado que el 10.0 % establece que es deficiente y el 63.3 % lo puntúa como eficiente. Para terminar, al describir a la variable de estudio se tiene que el 6.7 % lo considera como deficiente, en tanto que el 33.3 % cree que es regular y el 60.0 % lo considera como eficiente.

Tabla 2.

Frecuencia del desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Productividad	2	6,7%	4	13,3%	24	80,0%	30	100,00%
Compromiso	2	6,7%	4	13,3%	24	80,0%	30	100,00%
Perspectiva de servicio	0	0,0%	2	6,7%	28	93,3%	30	100,00%
Perspectiva de producto	2	6,7%	9	30,0%	19	63,3%	30	100,00%
desempeño laboral	2	6,7%	3	10,0%	25	83,3%	30	100,00%

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

De lo analizado en la tabla 2, para la dimensión productividad se encuentra que el 6.7 % lo percibe como deficiente y el 80.0 % como eficiente. Con respecto a la dimensión compromiso se tiene que el 6.7 % lo percibe deficiente y el 80.0 % lo percibe como eficiente. Analizando la dimensión perspectiva de servicio, se encuentra que no presenta deficiencias, mientras que el 93.3 % lo percibe como eficiente. Para la dimensión perspectiva de producto se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente y un 63.3 % como eficiente. En cuanto a la variable de estudio desempeño laboral se encontró que el 6.7 % lo considera deficiente, el 30.0 % lo considera como regular y el 83.3 % lo considera como eficiente.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 3.

Correlación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Desempeño laboral
Gobierno electrónico	Correlación de Pearson	,705**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.705$, del gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra una correlación positiva aceptable. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra dependencia entre las variables.

Por otro lado, analizando la hipótesis se encontró un valor de significancia igual a 0.000, el cual se ubica por debajo del margen de error 1%, a partir de ello se afirma que existe una relación significativa, con lo cual se comprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 4.

Correlación entre la dimensión interacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Desempeño laboral
Dimensión interacción	Correlación de Pearson	,747**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.747$, de dimensión interacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra una correlación positiva aceptable. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra asociación y dependencia entre la interacción y el desempeño laboral, además de ser significativa porque $(0.000 < 0.001)$.

Tabla 5.

Correlación entre la dimensión transacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Desempeño laboral
Dimensión transacción	Correlación de Pearson	,537**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Usando el método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.537$, de dimensión transacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual señala una correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que transacción y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque $(0.000 < 0.001)$.

Tabla 6.

Correlación entre la dimensión transformación y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Desempeño laboral
Dimensión transformación	Correlación de Pearson	,675**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

A partir del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.675$, de dimensión transformación y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que transformación y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$).

Tabla 7.

Correlación entre la dimensión información y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Desempeño laboral
Dimensión información	Correlación de Pearson	,530**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.530$, de dimensión información y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra existe asociación entre la información y el desempeño laboral, y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$).

Tabla 8.

Correlación entre la dimensión productividad y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Gobierno electrónico
Dimensión productividad	Correlación de	,726**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.726$, de dimensión productividad y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra correlación positiva aceptable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se encuentra que hay asociación entre la productividad y el gobierno electrónico, así como también un nivel de dependencia, además de ser significativa porque $(0.000 < 0.001)$.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión compromiso y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

		Gobierno electrónico
Dimensión compromiso	Correlación de	,671**
	Pearson	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.671$, de dimensión compromiso y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, en el cual se encuentra una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), demostrándose así que el compromiso y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque $(0.000 < 0.001)$.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión perspectiva de servicio y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

	Gobierno electrónico
Dimensión perspectiva de servicio	Correlación de Pearson ,431**
	Sig. (bilateral) ,017
	N 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

Haciendo uso del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.431$, de dimensión perspectiva de servicio y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra una correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que la perspectiva de servicio y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, además se encontró que no significativa porque ($0.017 > 0.001$).

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión perspectiva de producto y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

	Gobierno electrónico
Dimensión perspectiva de producto	Correlación de Pearson ,475**
	Sig. (bilateral) ,017
	N 30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Base de datos anexo 5

Interpretación:

A partir del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.475$, de dimensión perspectiva de producto y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual muestra una correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo

cual se demuestra que la perspectiva de producto y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, además se encontró que no significativa porque ($0.017 > 0.001$).

Prueba de hipótesis

Hi: Existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

H0: No existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Si: ($Sig_{(0.000)} < 1\%_{(0.01)}$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación.

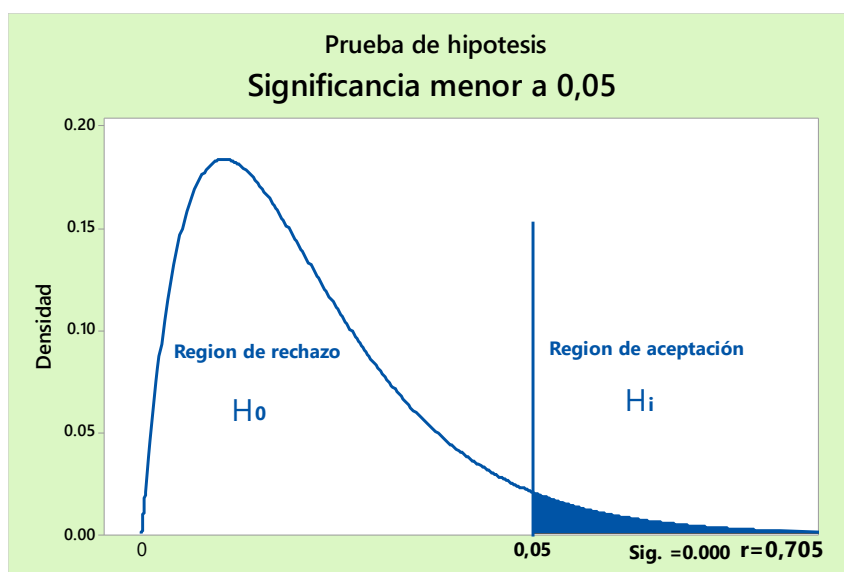


Figura 1

Campana de Gauss del gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Interpretación:

En la figura 1, a través de la campana de Gauss, se muestra la región de

aceptación y la región de rechazo, dentro del análisis realizado se evidencia que los resultados se ubican en la región de aceptación de la hipótesis de investigación por lo tanto se rechaza la hipótesis nula afirmando que existe relación directa y significativa entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, porque el valor de la significancia (0,000) se ubica por debajo del valor de significancia bilateral (0,01).

IV. Discusión

En referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa- Ancash 2018; los resultados de la tabla 3, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultado un valor de $r = 0.705$, del gobierno electrónico y el desempeño laboral, el cual muestra una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), con lo cual se demuestra la dependencia y relación entre variables. Resultados que se condicen con Piquer (2012) en Chile, quien señaló que nunca en la historia ha tenido una estrategia digital empujada desde el Gobierno con fuerza y convicción y por ende es necesario implementarla seriamente, por otro lado, se tiene a Barragán y Guevara (2016) quienes encontraron que en Ecuador se realizaron una serie de actividades en el trabajo público el cual estuvieron enmarcadas en las TIC. A fin de optimizar el suministro de los servicios y por ende mejorar la relación servidor-usuario. Asimismo, Fuentes (2012), que el ambiente laboral es idóneo, el cual repercute de forma positiva en la productividad y satisfacción de los colaboradores, conllevando a desarrollar de forma óptima sus funciones, adicional a ello, el organismo judicial les brinda otros beneficios adicionales por formar parte de una organización estatal. De estas aseveraciones se encuentra que el gobierno electrónico si permite la mejorar de los procesos de gestión y la productividad de los empleados.

En referencia al objetivo específico: Describir la gestión del gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018. Al analizar la tabla 1, se tiene la opinión de los integrantes de los que formaron parte de la muestra de estudio de la variable gobierno electrónico en conjunto con sus dimensiones, dando como resultados que la dimensión interacción, el 6.7 % lo considera como deficiente, el 23.3 % lo considera como regular y el 70.0 % de la muestra lo considera como eficiente. Con respecto a la dimensión transacción, el 13.3 % lo percibe como deficiente, el 33.3 % como regular y el 53.3 % como eficiente. Al describir a la dimensión transformación se tiene que el 13.3 % lo percibe como deficiente, el 10.0 % como regular y el 76.7 % como eficiente. En función a la dimensión información se tiene como resultado que el 10.0 % lo percibe como deficiente, el 26.7 % lo percibe como regular y el 63.3 % lo considera como eficiente.

Por ultimo al describir a la variable de estudio se tiene que el 6.7 % lo considera como deficiente, el 33.3 % lo considera como regular y el 60.0 % lo considera como eficiente. Estos resultados se ven respaldados en lo dicho por Arista (2017) afirma que la modernización del estado es una política, poco tomado en cuenta y estudiada e implementada en los procesos de gestión, es entonces donde la tecnología debe simplificar los trámites burocráticos a fin de beneficiar a la población.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión Interacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, los resultados de la tabla 2 se tiene la opinión de los integrantes de la muestra de estudio sobre la variable desempeño laboral al igual que sus dimensiones, dando como resultados que la dimensión productividad, se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente, así también el 13.3 % y el 80.0 % como regular y eficiente respectivamente. En referencia a la dimensión compromiso se tiene que el 6.7 % lo considera deficiente, mientras que el 13.3 % y el 80.0 % lo considera como regular y eficiente respectivamente. En cuanto a la dimensión perspectiva de servicio el 13.3 % percibe que es regular y el 93.3 % que es eficiente. En la dimensión perspectiva de producto se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente y el 63.3 % como eficiente. Para la variable de estudio desempeño laboral se halló que el 6.7 % lo percibe deficiente y el 83.3 % lo percibe como eficiente, resultados que a decir de Mejía (2012), afirma que hay influencia significativa de la competencias laborales en el desempeño de los agentes, ya que a través de esto, se pide brindar un mejor servicio y atención al cliente, por lo cual se ven en la necesidad de estar actualizándose constantemente a fin de cumplir con los requerimientos establecido en el puesto de trabajo y así desarrollar una actitud adecuada para desempeñarse.

Por otro lado, se tiene a Alva y Juárez (2014), quienes encontrando que existe un nivel medio y regular de satisfacción y un desempeño laboral respectivamente. Así mismo se encontró que hay cierta desmotivación ya que los colaboradores trabajan los días feriados, sin embargo, estos prefieren que la empresa les pague por los días trabajados ya que se acostumbra dar un día de descanso. Por otro lado, sugieren manejar una comunicación más asertiva y realizar las evaluaciones de

satisfacción de forma frecuente a fin de tener una información actualizada. Se concluye a su vez que hay relación directa entre satisfacción y productividad. Por otro lado, evidenciaron que la empresa no incentiva, ni otorga los recursos requeridos a sus colaboradores para mejorar su productividad.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión transacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018. En base a la correlación de Pearson, en la tabla 4, se tiene como resultado un valor de $r = 0.747$, de dimensión interacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que interacción y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$). Resultados que al ser comparados con lo encontrado con Ruiz (2013), quien manifiesta que se está pasando de un modelo poco aceptado a uno donde se integra el sistema de gestión en línea, logrando fortalecer los vínculos entre varias instituciones públicas a nivel nacional y más aún en el orden territorial, con el único objetivo de brindar una adecuada prestación en los servicios públicos. Asimismo, Berón y Palma (2011), encontraron que el salario es un condicionante para seguir laborando o buscar otro centro de labores, más aún si las enfermeras son los únicos que aportan económicamente en la familia, de igual forma se encontró que la sobre carga laboral es un factor que repercute de manera no favorable en el rendimiento laboral.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión transformación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, los resultados de la tabla 5, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultados un valor de $r = 0.537$, de dimensión transacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que transacción y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$). Resultados que son

respaldados por Fernández (2017), quien concluye que hay significativa entre las variables de estudio (gobierno electrónico y participación ciudadana), el cual se evidencia un coeficiente de correlación de $r = .276$, con una $p = 0.000$ ($p < .05$). Asimismo, lo manifestado por Gutiérrez (2013), al referir que el factor remunerativo es un aspecto que origina insatisfacción, el cual se ve reflejado cuando los supervisores de campo se ven obligados a lidiar con colaboradores poco comprometidos con su trabajo, pero si se compara esta remuneración con los de otros sectores productivos, se encuentra que es bastante elevada.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión información y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, los resultados de la tabla 6, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultados un valor de $r = 0.675$, de dimensión transformación y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que transformación y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$). Por otro lado, se advierte que, Mino (2014), quien concluye que el compromiso es la dimensión con el menor valor con respecto a la variable desempeño, ya que el trabajo no se realiza en equipo, conllevando a tener un clima laboral nada favorable, repercutiendo de forma negativa en la productividad.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la productividad y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, los resultados de la tabla 7, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultados un valor de $r = 0.530$, de dimensión información y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva media según Hernández, Fernández y Baptista (2014), donde se tiene que hay relación y dependencia entre la información y el desempeño laboral, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$), resultados que se adecuan a lo dicho por Serrano (2016), quien concluye que los

factores motivacionales inciden de manera significativa en el rendimiento laboral, siendo las necesidades en el aspecto económico, los que mayor incidencia tienen para un buen rendimiento en el puesto de trabajo, así mismo, lo dicho por Pérez (2017) en su tesis concluyó que para los fines de control, la información que posee la administración tributaria es confiable, pero si se quiere tener información oportuna y de calidad, se ve condicionada al conocimiento y cumplimiento de contribuyentes. Adicional a ello, no se está consiguiendo eficiencia administrativa ya que no se cuenta con sistemas de información online, que de la posibilidad de conocer los acontecimientos en el momento que se generan.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre el compromiso y gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, los resultados de la tabla 8, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultados un valor de $r = 0.726$, de dimensión productividad y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que la productividad y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$), estos resultados se acercan a lo que dijo Criado, Ramilo, y Salvador (2002), quienes refieren que los pasos para dar inicio a la puesta en marcha de proyectos de gobierno electrónico, tienen que ser trabajados dentro de un marco social, económico y político donde las dificultades o problemas a tratar sean complejos y tengas interdependencia, ya que las fronteras del ámbito público y privado no se encuentran bien definidas y se encuentra alta interdependencia entre organizaciones. Corroborado por Armando (2010), quien manifiesta que en E.E.U.U, el e-gobierno fue desarrollado en especial en los años 1998, donde se eliminaron los papeleos de los gobiernos y ya en los años 1999 cuando Clinton fue el presidente, se estableció un memorando en aras al e-gobierno, donde se pidió la construcción de una infraestructura con toda la seguridad correspondiente para el e-gobierno., por otro lado Fuentes (2012), donde concluye que el ambiente laboral es idóneo, el cual repercute de forma positiva en la productividad y satisfacción de los colaboradores, conllevando a desarrollar de forma óptima sus funciones, adicional a ello, el organismo judicial les brinda otros

beneficios adicionales por formar parte de una organización estatal.

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la perspectiva de servicio y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018, en la tabla 9 se tiene un valor de $r = 0.726$, de dimensión productividad y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que la productividad y el gobierno guardan asociación y dependencia entre ellos, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$), de lo dicho por Palasí (2010), donde afirma que el e-gobierno es una forma tecnológica de mecanizar tramites, haciendo menos el esfuerzo, el cual se comparte entre las entidades, haciendo posible a su vez trámites semi manuales. La puesta en práctica del gobierno electrónico trae consigo varios beneficios, mejorando la aceptabilidad y confianza de las entidades del estado, haciendo más transparente los trámites y procesos, resguardando a su vez el bienestar de la ciudadanía. Corroborando con lo dicho por su parte Marroquín y Pérez (2011), quienes afirman que los aspectos que intervienen en el rendimiento principalmente son la tecnología, los valores, la inversión, I+D, actitudes sociales y políticas del gobierno. En base a los modelos más relevantes existen 4 elementos que influyen en la productividad de las organizaciones (actitudes y aptitudes de los sujetos, el entorno, características de trabajo y características de la organización).

En referencia al objetivo específico: Determinar la relación entre la perspectiva de producto y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018. En la tabla 10 se tiene un valor de $r = 0.671$, de dimensión compromiso y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, Fernández y Baptista (2014), con lo cual se demuestra que el compromiso y el gobierno electrónico guardan asociación y dependencia entre ellos, además de ser significativa porque ($0.000 < 0.001$). De lo dicho por Campbell, McCloy, Oppler, y Sager (1993), en toda organización existen programas que se encargan de la evaluación del desempeño de sus colaboradores,

donde los especialistas sugieren que esas evaluaciones se realicen por lo menos de forma anual, ya que con ello se podrán identificar falencias y así se podrán tomar medidas correctivas para que no se caiga en errores que repercutan en el desempeño. La oficina de gestión del talento humano, es quien a menudo se encarga de realizar el seguimiento del desempeño, aunque existen también ocasiones en las que se encarga a una comisión externa a fin de ser imparciales en las calificaciones. Por otro lado, tenemos a Palasí (2010), quien dijo que el e-gobierno es una forma tecnológica de mecanizar tramites, haciendo menos el esfuerzo, el cual se comparte entre las entidades, haciendo posible a su vez trámites semi manuales. La puesta en práctica del gobierno electrónico trae consigo varios beneficios, mejorando la aceptabilidad y confianza de las entidades del estado, haciendo más transparente los trámites y procesos, resguardando a su vez el bienestar de la ciudadanía. Así mismo, el estado mejora su alcance, permitiendo a la sociedad adaptarse a los cambios y llegar a ellos en cualquier momento, lo cual también se evidencia en el análisis internacional, donde los países vienen trabajando y formulando nuevas estrategias a fin de conseguir mayor eficiencia, eficacia y transparencia a través de la implementación de las nuevas tecnologías, por consiguiente, mejorar el estilo de vida de los actores internos y externos.

V. Conclusiones

Primera: Existe correlación positiva considerable a partir del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.705$, del gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra asociación y dependencia entre las variables. Por otro lado, analizando la hipótesis se encontró un valor de significancia igual a 0.000, el cual se ubica por debajo del margen de error 1%, a partir de ello se afirma que existe una relación significativa, con lo cual se comprueba la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Segunda: A partir del análisis de los resultados de la tabla 1, se tiene la opinión de quienes conformaron la muestra de estudio de la variable gobierno electrónico en conjunto con sus dimensiones, donde para la dimensión interacción, el 6.7 % lo percibe como deficiente y el 70.0 % como eficiente. En referencia a la dimensión transacción el 13.3 % lo considera como deficiente y el 53.3 % lo percibe como eficiente. Al describir a la dimensión transformación se tiene que el 13.3 % lo considera como deficiente y el 76.7 % percibe que es eficiente. En función a la dimensión información se tiene como resultado que el 10.0 % lo considera como deficiente y el 63.3 % lo percibe como eficiente. Por ultimo al describir a la variable de estudio se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente, el 33.3 % como regular y el 60.0 % como eficiente.

Tercera: A partir del análisis de los resultados de la tabla 2 se tiene la opinión quienes conformaron la muestra de estudio sobre la variable desempeño laboral en conjunto con sus dimensiones, dando como resultados que la dimensión productividad, se tiene que el 6.7 % percibe que es deficiente y el 80.0 % piensa que es eficiente. En referencia a la dimensión compromiso se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente y el 80.0 % piensa que es eficiente. Al describir a la dimensión perspectiva de servicio se tiene que ninguna persona considera que es deficiente, el 13.3 % lo percibe como regular y el 93.3 % como eficiente. Al describir a la dimensión perspectiva de producto se tiene que el 6.7 % lo percibe como deficiente, el 30.0 %

como regular y el 63.3 % como eficiente. Al describir a la variable de estudio desempeño laboral se encontró que el 6.7 % lo percibe como deficiente, el 30.0 % como regular y el 83.3 % como eficiente.

Cuarta: Existe relación positiva considerable ($r = 0.747$; sig. = 0.000) entre la dimensión interacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, datos que dan a conocer que los lineamientos que tenga la institución referente al gobierno electrónico y el desempeño laboral de sus trabajadores están relacionados positiva y considerablemente.

Quinta: Existe relación positiva media ($r = 0.537$; sig. = 0.000) entre la dimensión transacción y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, datos que dan a conocer que los lineamientos que tenga la institución referente al gobierno electrónico y el desempeño laboral de sus trabajadores están relacionados positiva media.

Sexta: Existe relación positiva considerable ($r = 0.675$; sig. = 0.000) entre la dimensión transformación y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, datos que dan a conocer que los lineamientos que tenga la institución referente al gobierno electrónico y el desempeño laboral de sus trabajadores tiene correlación positiva considerable.

Sétima: Existe relación positiva considerable ($r = 0.530$; sig. = 0.000) entre la, dimensión información y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que información y el desempeño laboral se encuentran asociadas y una depende de la otra el cual es analizado como una correlación positiva media

Octava: Existe relación positiva considerable ($r = 0.726$; sig. = 0.000), entre la, dimensión productividad y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que la

productividad y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra el cual es analizado como una correlación positiva considerable.

Novena: Existe relación positiva considerable ($r = 0.671$; sig. = 0.000), entre la dimensión compromiso y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que el compromiso y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra el cual es analizado como una correlación positiva considerable.

Décima: Existe relación positiva media ($r = 0.431$; sig. = 0.000), entre la, dimensión perspectiva de servicio y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que la perspectiva de servicio y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, el cual es analizado como una correlación positiva media.

Décima primera: Existe relación positiva media ($r = 0.475$; sig. = 0.000), entre la dimensión perspectiva de producto y el gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que la perspectiva de producto y el gobierno electrónico se encuentran asociadas y una depende de la otra, el cual es analizado como una correlación positiva media.

VI. Recomendaciones

Primera: Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa que sensibilice con mayor énfasis a sus trabajadores a fin de inmiscuirse más en las herramientas valiosas que tiene el gobierno electrónico y mejorar su rendimiento laboral.

Segunda: Al director de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa para que priorice el correcto trabajo en equipo dentro de las redes sociales y la atención al público para mantenerlo informado sobre todo tipo de comunicación que se maneje al interior de la Institución y sea de utilidad para los usuarios.

Tercera: A los trabajadores de la UGEL Santa a motivarse frente al manejo del gobierno electrónico para superar las metas de atención al público usuario y tener una mejor productividad laboral.

Cuarta: A la UGEL y la DREA a realizar supervisión y ser guía para ayudar a las instituciones y apoyar el desarrollo del gobierno electrónico en todas las instituciones del medio del sector educación dando lugar a que fluya la gestión y todos se sientan involucrados en este sistema de gobierno electrónico.

VII. Referencias

- Alva, J. y Juárez, J. (2014). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo*. (Tesis de grado). Recuperado de http://www.academia.edu/30567127/tesis_upao_alva_jose_satisfacci%C3%93n_laboral_agropecuaria
- Amoroso, Y. (2011). *Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación*. Recuperado de <http://oiprodat.com/2014/09/01/gobierno-electronico-propuesta-metodologica-de-desarrollo-y-evaluacion/>
- Arista L. (2017). *Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática presentó portal de Datos Espaciales del Perú*. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2015/07/oficina-nacional-de-gobierno-electronico-e-informatica-presento-portal-de-datos-espaciales-del-peru/p>.
- Arias J. y Laica S. (2015). *Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador*. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y> p.
- Arias F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Sexta edición, Editorial Episteme, ISBN: 980-07-8529-9 p.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Barragan, X., & Guevara, F. (2016). *El gobierno electrónico en Ecuador. Ciencia UNEMI*. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario_pc/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786.pdf p.
- Berón D. y Palma F. (2011). *Factores que influyen en el rendimiento laboral del*

personal de enfermería. (Tesis de grado). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf p.

Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). *A theory of performance*. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.). *Personnel selection in organizations* (pp. 35 - 70). San Francisco: Jossey - Bass.

Cesetti A. (2016). *Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública*. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf> p.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (8ª ed.). McGraw-Hill.

Criado J., Ramilo, M., y Salvador, M. (2002). *La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora*. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/265935306>

Fernández, E. (2017). *Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fuentes D. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf> p.

Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014) *Metodología de la Investigación*,

impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia. P.

Hidrugo J. y Pucce D. (2016). *El rendimiento y su relación con el desempeño laboral del talento humano en la clínica San Juan DE DIOS – Pimentel*. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/uss/2285/1/Tesis%20de%20Hidrugo%20V%C3%A1squez%20y%20Pucce%20Castillo.pdf> p.

Iriarte, E. (2015). *El problema en el Perú son los 2/3 de la población no conectada a Internet*. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/impres/a/en-portada/708254-el-problema-en-el-peru-son-los-23-de-la-poblacion-no-conectada-internet> p.

García, M. (1983). *Teoría General del derecho y estado*, traducción de Kelsen H. Textos universitarios, UNAM, México, 2ª ed. 1958. 3ª reimpresión 1983.

Gutiérrez, W. (2013). *Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones*. (Tesis de grado). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4727>

Marroquín P., S. & Pérez G., L. (2011). *El Clima Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala*. Universidad San Carlos – Guatemala

Mejía, Y. (2012). “Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales”. (Tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>

Mino, E. (2014). *Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque*. (Tesis de grado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_Edgar

Mauricio.pdf

Levin, R. (1998). *Estadística para Administradores*. (Segunda Edición). México: Prentice – Hall – Hispanoamérica, S.A

López M. y Reyes M. (2014). *Evaluación del nivel de funcionalidad de los portales electrónicos caso: estado de México y Distrito Federal periodo 2012-2014*. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30539/TESIS%20MARIANA.pdf?sequence=1> p.

Palasí, V. (2010). *Gobierno electrónico en El Salvador: pasado, presente y futuro*. Recuperado de <https://docplayer.es/4568774-Gobierno-electronico-en-el-salvador-pasado-presente-y-futuro.html>

Paredes, E. (2017). *Propuesta de evaluación de desempeño de personal en la Municipalidad Provincial de Huaylas, distrito de Caraz, 2017*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12017/paredes_be.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pérez L. (2017). *El gobierno electrónico y el cumplimiento de las obligaciones tributarias*. (tesis de maestría). Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/4620/1/TESIS-LUZ%20CARMITA%20PEREZ%20BUENA%C3%91O.pdf> p.

Piquer, J. (2012). *Chile Lider en gobierno electrónico*. Facultad de ciencias físicas y matemáticas. Recuperado de <http://boletin.ing.uchile.cl/~boletin/boletin/columna-opinion/chile-l-der-gobierno-electr-nico>

Robbins, S. y Coulter, M. (2000). *Administración*. Sexta edición. México. Mc Graw Hill.

Ruiz L. (2013). *El gobierno en Línea en Colombia*. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGO_BIERNNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1

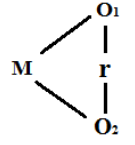
Serrano K. (2016). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los trabajadores CAS de la municipalidad distrital de Carabayllo*. (tesis de maestría). Recuperado de http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4841/Serrano_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Stoner, James (1996). *Administración*. 6ma. Edición, Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018?	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la gestión de gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Describir la gestión de gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p> <p>Analizar el rendimiento laboral en la Unidad de</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión Interacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la dimensión transacción y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p>	<p>Hi: Existe relación directa y significativa entre la gestión de gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión de gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.</p>	Variable 1: Gestión de gobierno electrónico	Interacción	Se enlaza permanentemente a las redes de Gestión local	<p>Diseño de la investigación</p> <p>No experimental - correlacional</p> <p>El esquema es el siguiente:</p>  <pre> graph LR M --- O1 M --- O2 O1 --- O2 </pre> <p>De donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>O₁ = Gestión del gobierno</p>

Determinar la relación entre la dimensión transformación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

electrónico

Determinar la relación entre la dimensión información y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

O₂ = desempeño

laboral

r = Relación

entre

variables

Determinar la relación entre la productividad y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Determinar la relación entre el compromiso y gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Utiliza en su trabajo las redes sociales.

Determinar la relación entre la perspectiva de servicio y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Recibe y responde emails de trámite documentario.

Determinar la relación entre la perspectiva de producto y el gobierno electrónico en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa - Ancash 2018.

Transacción

La UGEL trabaja con una Red de Área Local (LAN)

Usa los portales Web del MED

Utiliza los chat institucionales del

		MED
	Transformación	<p>Agilidad</p> <p>Integra la estrategia digital y</p> <p>Global.</p> <p>Promueve la innovación de los recursos humanos.</p> <p>Toma de decisiones pertinentes.</p>
	Información	<p>Está informado sobre gobierno</p> <p>Electrónico.</p> <p>Maneja estrategias</p> <p>Información. y comunicación</p> <p>Conoce las software del gobierno electrónico.</p>
Variable 2: Desempeño laboral	Productividad	<p>Ingreso y descarga de documentos del sistema.</p>

	Buen número de expedientes por día.
	Ahorro de tiempo.
	Rapidez en la información.
Compromiso	Apoyo entre compañeros
	Iniciativa.
Perspectiva de servicio	Buen trato al usuario.
	Atención oportuna al usuario.
Perspectiva de producto	Percepción de un servicio de calidad.
	Respuesta inmediata al usuario

Anexo 2
Instrumentos
Cuestionario

El presente cuestionario consta de 46 preguntas y tiene como propósito recabar información acerca del Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Ancash 2018. Solicitamos tu colaboración contestando a las preguntas y a la vez informarle que el presente cuestionario es anónimo por lo que las respuestas que usted nos brinde serán protegidas desde el punto de vista ético.

INSTRUCCIONES: Lea detenidamente cada ítem y marque con una “X” con total sinceridad una de las siguientes opciones: Siempre, A veces o Nunca

Nº	ITEMS	SIEMPRE	A VECES	NUNCA
V1: Gobierno electrónico				
D1: INTERACCIÓN				
1	Utiliza las redes sociales			
2	Se comunica mediante redes sociales			
3	Recibe documentos oficiales mediante las redes			
4	Envía documentos oficiales vía redes sociales			
5	Recibe correos			
6	Responde correos			
D2: TRANSACCIÓN				
7	Conoce las redes oficiales de la UGEL			
8	Utiliza las redes oficiales de la UGEL			
9	Considera que el contenido del portal web es adecuado.			
10	El diseño del portal web se adapta a la institución y la estructura es de fácil manejo.			

11	Se cuenta con chat corporativos para la difusión de Informa			
12	Se emplea el chat institucional para facilitar la comunicaci			
D3: TRANSFORMACIÓN				
13	La UGEL utiliza las redes sociales para publicar Información.			
14	La información publicada en redes sociales permite agilizar la comunicación			
15	Considera una buena estrategia la comunicación vía web			
16	Considera que los trabajadores se sienten más integrados Por las vías electrónicas			
17	Considera una innovación el manejo de sistemas electrónicos			
18	Los recursos electrónicos permiten innovar y mejorar el Trabajo humano			
19	La interacción con los medios electrónicos permite mejora En cuanto a la toma de decisiones			
20	Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos			
D4: INFORMACIÓN				
21	Recibe información sobre el gobierno electrónico			
22	El gobierno electrónico permite un mejor manejo de los Cursos y las TIC			
23	Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica Es eficaz			
24	Considera una buena estrategia manejar las redes sociales Para facilitar la información			
25	Emplea las TIC para sus comunicaciones más urgentes			

V2: Desempeño laboral				
D1: PRODUCTIVIDAD				
26	El sistema de trámite documentario facilita su trabajo			
27	Le llegan documentos de manera fluida vía sistema			
28	Considera que la productividad ha mejorado			
29	Considera que la cantidad de expedientes atendidos por c es mayor			
30	Considera que ha mejorado el ahorro de tiempo en la descarga de documentos en las oficinas			
31	Considera que el tiempo que demora una gestión es men			
32	La información corre con mayor rapidez en las oficinas			
33	La información es ágil y más transparente			
D2: COMPROMISO				
34	El apoyo entre compañeros es más fluido			
35	Dejas que te apoyen cuando no puedes con algún trabajo			
36	Empiezo a trabajar sin que nadie me exija			
37	Doy solución a los problemas sin que nadie me exija			
38	Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa sin que me lo pidan			
D3: PERSPECTIVA DE SERVICIO				
39	Brindo trato amable a los usuarios en la oficina			
40	Soy amable dando orientación al usuario sobre su trámite			
41	Atiendo en el tiempo debido a los usuarios			
42	Se responde con atención y dentro de la fecha			
D4: PERSPECTIVA DE PRODUCTO				
43	El servicio que brindo lo considero de calidad			

44	Los trabajadores brindamos trato amable y de calidad a los usuarios			
45	Se atiende de inmediato a los usuarios en sus solicitudes			
46	El usuario recibe atención en los plazos establecidos			

MUCHAS GRACIAS

Ficha técnica del instrumento

1) Nombre del instrumento	Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa - Ancash 2018.
2) Autor: Adaptación:	Br. Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas
3) N° de ítems	46
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	80 trabajadores de la UGEL Santa.
7) Finalidad	Conocer sobre Gobierno Electrónico y Desempeño laboral
8) Materiales	Papel bond, lapicero y folder.
9) Codificación:	<p><i>Este cuestionario mide dos variables divididas en ocho dimensiones:</i></p> <p>Variable - Gobierno electrónico: instrumento que permitió evaluar el funcionamiento del sector público en las dimensiones: interacción 6 ítems, transacción 6 ítems, transformación 8 ítems, información 5 ítems, en las escalas de siempre, a veces y nunca.</p> <p>Variable - Desempeño laboral: Instrumento que permitió evaluar resultado de la ejecución de las metas trazadas en las dimensiones de productividad con 8 ítems, compromiso con 5 ítems, perspectiva de servicio con 4 ítems y perspectiva de producto con 4 ítems, en las escalas de siempre, a veces y nunca.</p> <p>Haciendo un total de 46 ítems. Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total de la variable se suman los subtotales de cada dimensión.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) que determinó la consistencia interna de los ítems formulados para medir las variables de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 10 trabajadores con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $\alpha = 0,802$, que representa una confiabilidad buena</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos con grado de magíster.</p>

Confiabilidad de los instrumentos

Se realizó una prueba piloto con 10 participantes, elegidos al azar, a quienes se les suministró los instrumentos para su desarrollo, a fin de hallar la confiabilidad de los mismos de manera global, aplicando para ello el coeficiente de alfa de Cronbach.

Confiabilidad con alfa de Cronbach para las variables gobierno electrónico y desempeño laboral.

Resumen del procesamiento de los casos		N	%
Casos	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,802	46

Interpretación: Para el instrumento que midió el cumplimiento de metas, con 46 ítems a 10 personas, el valor fue de 0,802, siendo una confiabilidad buena.

Anexo 3

Validez de los instrumentos

TITULO DE LA TESIS: .Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa- Ancash 2018

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la relación entre gobierno electrónico y desempeño laboral.

[illegible]

Transformación	Usa los portales Web del MED	11. Considera que el contenido del portal web es adecuado.
		12. El diseño del portal web se adapta a la
		13. Institución y la estructura es de fácil manejo.
	Utiliza los chat institucionales del MED	14. Se cuenta con chat corporativos para la difusión de Información.
		15. Se emplea el chat institucional para
		16. facilitar la comunicación
	Agilidad	17. La UGEL utiliza las redes sociales para publicar Información.
		18. La información publicada en redes sociales permite agilizar la comunicación
	Integra la estrategia digital y Global.	19. Considera una buena estrategia la comunicación vía web
		20. Considera que los trabajadores se sienten más integrados Por las vías electrónicas
	Promueve la innovación de los recursos humanos.	21. Considera una innovación el manejo de sistemas electrónicos
		22. Los recursos electrónicos permiten innovar y mejorar el Trabajo humano
	Toma de decisiones pertinentes	23. La interacción con los medios electrónicos permite mejorar En cuanto a la toma de decisiones
		24. Para la toma de decisiones nos apoyamos en los sistemas electrónicos

Información	Está informado sobre gobierno	25. Recibe información sobre el gobierno electrónico
	Electrónico.	26. El gobierno electrónico permite un mejor manejo de los Cursos y las TIC
	Maneja estrategias de información. y comunicación	27. Considera que la estrategia comunicativa vía electrónica Es eficaz 28. Considera una buena estrategia manejar las redes sociales para facilitar la información
	Conoce las software del gobierno electrónico.	29. Emplea las TIC para sus comunicaciones más urgentes
Productividad	Ingreso y descarga de documentos del sistema	30. El sistema de trámite documentario facilita su trabajo 31. Le llegan documentos de manera fluida vía sistema
	Buen número de expedientes por día	32. Considera que la productividad ha mejorado 33. Considera que la cantidad de expedientes atendidos por día es mayor.
	Ahorro de tiempo	34. Considera que ha mejorado el ahorro de tiempo en la descarga de documentos en las oficinas 35. Considera que el tiempo que demora una gestión es menor
	Rapidez en la información	36. La información corre con mayor rapidez en las oficinas

Desempeño Laboral	Compromiso	Apoyo entre compañeros	37. La información es ágil y más transparente
			38. El apoyo entre compañeros es más fluido
			39. Dejas que te apoyen cuando no puedes con algún trabajo
			40. Empiezo a trabajar sin que nadie me exija
			41. Doy solución a los problemas sin que nadie me exija
	Iniciativa	Buen trato al usuario	42. Apoyo a mis compañeros por mi iniciativa sin que me lo pidan
			43. Brindo trato amable a los usuarios en la oficina
			44. Soy amable dando orientación al usuario sobre su trámite
			45. Atiendo en el tiempo debido a los usuarios
			46. Se responde con atención y dentro de la fecha
Perspectiva de producto	Perspectiva de servicio	Atención oportuna al usuario	47. El servicio que brindo lo considero de calidad
			48. Los trabajadores brindamos trato amable y de calidad a los usuarios
	Perspectiva de producto	Percepción de un servicio de calidad	49. Se atiende de inmediato a los usuarios en sus solicitudes
			50. El usuario recibe atención en los plazos establecidos

Post Firma
DNI Nº

Resultado de la validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la relación entre gobierno electrónico y desempeño laboral en los trabajadores de la UGEL Santa Ancash – 2018

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores en la UGEL – Santa Ancash – 2018

DIRIGIDO A: trabajadores administrativos de la UGEL Santa Ancash - 2018.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		x		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR :

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR :

Post firma

DNI N°

Anexo 04 Autorización para aplicar cuestionario



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Nuevo Chimbote, 20 de diciembre del 2018.

Sr.

Robert Iturria Huamán

DIRECTOR DE UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DEL SANTA

Presente. -

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que el estudiante Bach. **LOZANO CABANILLAS, ALFREDO GIOVANNE** estudiante de la Maestría en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa, de nuestra casa de estudios, solicita que por intermedio de su despacho se pueda facilitar su autorización para la aplicación de su instrumento de investigación al personal administrativo de su representada, a fin de complementar la información para su trabajo de investigación titulado: **"GOBIERNO ELECTRÓNICO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE SANTA- ANCASH 2018"**.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE

CAMPUS CHIMBOTE
Mz. H LT. 1 Urb. Buenos Aires
Av. Central Nuevo Chimbote
Tel.: (043) 483 030 Anx.: 4000

fb/ucv.peru
@ucv_peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Anexo 05: Base de Datos

TABULACION SOBRE GOBIERNO ELECTRÓNICO

Sujetos	PREGUNTAS																													
	INTERACCIÓN							TRANSACCIÓN							TRANSFORMACIÓN								INFORMACION						VARIABLE TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	SUB	7	8	9	10	11	12	SUB	13	14	15	16	17	18	19	20	SUB	21	22	23	24	25		SUB
1	2	2	3	3	2	2	14	2	2	2	2	3	3	14	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	10	57
2	2	2	2	3	2	2	13	2	2	2	2	2	2	12	3	3	3	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	10	54
3	2	2	2	2	2	1	11	1	1	2	1	2	2	9	2	2	2	1	1	2	2	1	13	2	3	2	2	3	12	45
4	2	2	3	2	3	3	15	3	3	2	2	2	2	14	3	3	3	2	3	3	3	3	23	1	2	3	3	2	11	63
5	2	3	2	3	2	2	14	3	3	2	3	1	2	14	3	3	3	2	3	3	3	2	22	2	3	2	2	3	12	62
6	3	2	2	2	3	3	15	3	3	3	3	2	2	16	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	3	3	3	14	69
7	3	3	2	2	3	2	15	2	1	3	3	2	2	13	2	1	2	2	2	2	1	1	13	1	1	2	2	1	7	48
8	3	3	2	2	3	3	16	3	1	2	3	1	1	11	2	2	3	2	3	3	3	1	19	2	2	2	2	2	10	56
9	3	3	3	2	3	3	17	3	1	2	3	1	1	11	3	3	2	2	3	3	2	1	19	1	2	2	2	2	9	56
10	1	1	1	1	3	3	10	1	1	2	1	1	1	7	2	2	3	1	2	3	3	2	18	1	2	2	2	2	9	44
11	3	2	2	2	2	2	13	3	3	2	2	2	2	14	3	3	2	2	2	2	2	1	17	2	2	2	3	2	11	55
12	2	3	3	3	3	3	17	3	2	3	3	3	3	17	3	3	3	2	3	3	2	2	21	3	3	2	3	2	13	68
13	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	2	2	2	12	2	2	3	2	3	3	2	2	19	2	2	2	2	2	10	56
14	3	2	2	2	2	2	13	2	2	3	2	2	2	13	3	2	2	3	2	2	2	2	18	3	2	2	3	3	13	57
15	1	2	2	1	1	1	8	2	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	3	2	1	11	1	1	1	3	2	8	34

16	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	2	2	3	3	20	2	3	2	3	3	13	63
17	2	3	1	3	3	3	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	63
18	2	3	2	3	2	3	15	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	2	3	2	3	21	3	2	3	2	3	13	65
19	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	3	3	3	2	22	3	2	3	2	3	13	67
20	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	3	16	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	64
21	3	2	3	3	3	2	16	2	3	2	3	3	3	16	2	3	2	3	2	3	3	3	21	3	2	3	3	3	14	67
22	3	2	3	2	3	3	16	2	3	3	3	2	3	16	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	3	3	14	66
23	3	2	3	3	3	3	17	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	3	3	21	3	2	3	2	3	13	66
24	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	3	2	15	3	2	2	3	2	3	3	3	21	3	2	3	2	3	13	64
25	3	2	1	2	1	2	11	3	1	2	1	2	1	10	2	1	2	1	2	1	2	1	12	2	1	2	1	2	8	41
26	3	2	3	2	3	2	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	2	3	2	3	3	21	3	2	3	2	3	13	64
27	3	2	3	2	3	2	15	3	3	2	3	2	3	16	3	3	2	3	2	3	2	3	21	2	3	2	3	2	12	64
28	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	15	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	63
29	2	3	2	3	2	3	15	2	3	2	3	2	3	15	2	3	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	3	13	63
30	3	2	3	2	3	3	16	2	3	2	3	2	3	15	3	2	3	2	3	2	3	3	21	2	3	2	3	2	12	64

TABULACION SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

Sujetos	PREGUNTAS																									
	PRODUCTIVIDAD									COMPROMISO						PERSPECTIVA DE SERVICIO					PERSPECTIVA DE PRODUCTO					VARIABLE TOTAL
	26	27	28	29	30	31	32	33	SUB	34	35	36	37	38	SUB	39	40	41	42	SUB	43	44	45	46	SUB	
1	2	2	2	3	2	2	2	2	17	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	2	2	2	2	8	47
2	3	2	2	3	3	3	2	2	20	2	2	2	2	2	10	3	3	2	2	10	2	2	2	2	8	48
3	3	1	2	3	2	3	2	3	19	2	2	3	3	3	13	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	55
4	3	2	2	3	3	3	3	3	22	3	3	2	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	2	2	9	54
5	3	3	3	3	2	2	2	3	21	2	3	3	3	3	14	2	3	3	2	10	2	2	2	3	9	54
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	2	2	9	60
7	3	3	2	3	2	2	3	2	20	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	10	2	3	2	2	9	51
8	3	3	3	3	3	3	3	2	23	3	2	3	2	3	13	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	58
9	3	3	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	2	2	10	60
10	2	1	2	3	2	2	2	1	15	2	2	2	2	2	10	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	49
11	2	2	2	3	3	3	3	3	21	2	3	2	2	2	11	3	3	3	3	12	2	3	2	2	9	53
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24	2	3	2	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	61
13	2	2	2	2	2	2	2	2	16	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	11	3	2	2	2	9	51
14	3	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	12	3	3	3	2	11	53
15	1	1	1	3	1	1	1	1	10	2	1	2	1	1	7	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	26

16	3	3	2	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	52
17	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	53
18	3	2	3	2	3	2	3	2	20	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	52
19	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	10	3	2	3	2	10	53
20	3	2	3	2	3	2	2	3	20	2	3	2	3	2	12	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	52
21	3	3	3	3	2	2	2	3	21	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	54
22	3	2	3	2	3	2	3	2	20	3	2	3	2	2	12	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	52
23	3	3	2	3	2	3	2	3	21	2	3	2	3	3	13	2	3	2	3	10	3	2	3	2	10	54
24	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	13	3	2	3	2	10	2	3	2	3	10	53
25	1	2	1	2	1	2	1	2	12	2	1	2	1	2	8	1	2	1	2	6	1	2	1	2	6	32
26	2	3	2	3	2	3	2	2	19	2	3	2	3	2	12	2	3	2	3	10	2	3	2	2	9	50
27	2	3	2	3	2	3	2	3	20	3	2	3	2	3	13	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	53
28	3	2	3	2	3	2	3	3	21	2	3	2	3	2	12	3	2	3	3	11	3	2	3	2	10	54
29	3	2	3	2	3	2	2	2	19	3	2	3	2	3	13	3	2	3	3	11	2	3	2	3	10	53
30	2	3	2	3	2	3	2	3	20	2	3	2	3	2	12	3	3	3	2	11	3	3	3	3	12	55

Anexo 6

Artículo Científico

1. TÍTULO

Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash – 2018

2. AUTOR (A)

Br. Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas

Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas - alfredo_88011@hotmail.com
Universidad Cesar Vallejo, Chimbote

3. RESUMEN

La investigación es de diseño no experimental - Correlacional, de corte transversal y enfoque cuantitativo, cuya finalidad es Determinar la relación existente entre el Gobierno electrónico y desempeño laboral de los trabajadores de la Ugel santa Nuevo Chimbote – Ancash 2018, en el cual se trabajó con una población de 80 trabajadores y una muestra 30 trabajadores oficinistas obtenida mediante un muestreo no probabilístico a criterio del investigador y que están relacionados con el tema de investigación; para el recojo de información se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que estuvo estructurado por 46 ítems referente a las 2 variables el gobierno electrónico y el desempeño laboral, pasando por un proceso de validación a través de juicio de expertos y un procesos de confiabilidad obtenida a través de una prueba piloto, en el cual se calculó el Alfa de Cronbach, antes de la aplicación a la muestra de estudio seleccionada para el desarrollo de la investigación. Llegando a la conclusión: Se determinó la existencia de una relación directa y significativa ($r = 0.705$; sig. = 0.000) con lo cual se demuestra que ambas variables se encuentran asociadas y una depende de la otra, comprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

4. PALABRAS CLAVE

Palabras Clave: Gobierno Electronico, desempeño laboral

5. ABSTRACT

The investigation is of non experimental design - Correlacional, of traverse court and quantitative focus whose purpose is to Determine the existent relationship between the electronic Government and the workers' of the New sacred Ugel labor acting Chimbote - Ancash 2018, in which one worked with a population of 80 workers and a sample 30 hard-working clerks obtained by means of a sampling non probabilístico to the investigator's approach and that they are related with the investigation topic; for the I pick up of information the technique of the survey it was used and like instrument the questionnaire that was structured by 46 articles with respect to the 2 variables the electronic government and the labor acting, going by a validation process through experts' trial and a processes of dependability obtained through a test pilot, in which the Alpha of Cronbach was calculated, before the application to the study sample selected for the development of the investigation. Reaching the conclusion: The existence of a direct and significant relationship was determined ($r = 0.705$; $\text{sig.} = 0.000$) with that which is demonstrated that both variables are associate and one depends on the other one, checking the investigation hypothesis and rejecting the null hypothesis.

6. KEYWORDS

Key Words: Electronic Government, work performance

7. INTRODUCCIÓN

La competencia mundial exige una gestión más eficaz e integrada de los recursos de un país. Los gobiernos se están enfrentando simultáneamente a las aspiraciones a una mejor calidad de vida (alimentadas en parte por una toma de conciencia más acentuada difundida por los medios de comunicación de masas) y a la demanda de una mayor transparencia, lo cual impulsa a su vez la delegación de competencias y la descentralización de los servicios, especialmente a medida que se despliegan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para reorganizar procesos e interacciones. El nuevo gobierno electrónico permite que las personas realicen trámites a través de internet, que pudieran hacerse en una oficina, con lo cual se

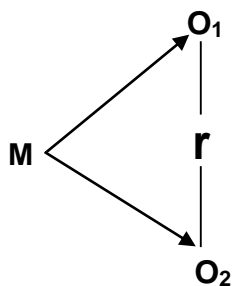
facilita la prestación de un servicio determinado, de una manera mucho más fácil y cómoda.

8. METODOLOGÍA

Revisando diferentes fuentes sobre metodología de la investigación y sustentados en el libro de Arias, (2012). Se afirma que la investigación presenta un nivel correlacional porque solo se basa en evaluar el nivel de correlación entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral, así también se considera de enfoque cuantitativo porque se basa en la estadística para dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación, por otro lado presenta un alcance temporal transversal debido a que la recolección de la información se hará en un solo momento el cual será coordinado con los servidores públicos, los cuales formaran parte de la muestra de estudio.

Por otro lado, en la investigación se consideró el diseño no experimental – Correlacional porque no se realizó manipulación de las variables de estudio, sino que tan solo se hizo una observación en un solo momento.

El esquema correlacional que se alinea la investigación es el siguiente:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observaciones de la variable 1: Gobierno electrónico

O₂ = Observaciones de la variable 2: Desempeño laboral

r = Relación entre ambas variables

9. RESULTADOS

Frecuencia de la gestión del gobierno electrónico de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Interacción	2	6,7%	7	23,3%	21	70,0%	30	100,00%
Transacción	4	13,3%	10	33,3%	16	53,3%	30	100,00%
Transformación	4	13,3%	3	10,0%	23	76,7%	30	100,00%
Información	3	10,0%	8	26,7%	19	63,3%	30	100,00%
Gobierno electrónico	2	6,7%	10	33,3%	18	60,0%	30	100,00%

Interpretación:

A partir del análisis de los resultados de la tabla 1 y figura 1 se tiene la opinión de los integrantes de la muestra de estudio de la variable gobierno electrónico en conjunto con sus dimensiones, dando como resultados que la dimensión interacción, el 6.7 % lo considera como deficiente, el 23.3% lo considera como regular y el 70.0 % de la muestra lo considera como eficiente. En referencia a la dimensión transacción el 13.3 % lo considera como deficiente, el 33.3 % lo considera como regular y el 53.3 % lo considera como eficiente. Al describir a la dimensión transformación se tiene que el 13.3 % lo considera como deficiente, el 10.0 % lo considera como regular y el 76.7 % lo considera como eficiente. En función a la dimensión información se tiene como resultado que el 10.0 % lo considera como deficiente, el 26.7 % lo considera como regular y el 63.3 % lo considera como eficiente. Por ultimo al describir a la variable de estudio se tiene que el 6.7 % lo considera como deficiente, el 33.3 % lo considera como regular y el 60.0 % lo considera como eficiente.

10. DISCUSIÓN

En referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre el gobierno electrónico y el desempeño laboral de los trabajadores en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa- Ancash 2018; los resultados de la tabla 3 y figura 3, el resultado de la prueba de Pearson el cual da como resultados un valor de $r = 0.705$,

del gobierno electrónico y el desempeño laboral, el cual es analizado como una correlación positiva considerable según Hernández, S.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014), con lo cual se demuestra que ambas variables se encuentran asociadas y una depende de la otra. Así también la figura 3, muestra de dispersión de puntos, lo cual se analiza cuando los puntos se encuentran más cerca de la diagonal indica mayor relación y cuando se alejan indica menor correlación, resultados que se condicen con Piquer (2012) en Chile, quien señaló que nunca en la historia ha tenido una estrategia digital empujada desde el Gobierno con fuerza y convicción y por ende es necesario implementarla seriamente, por otro lado se tiene a Barragán y Guevara (2016) quienes sostienen que en Ecuador se han desarrollado actividades en la gestión pública central basadas en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en pro de mejorar la provisión de servicios, el acercamiento y las relaciones de la administración pública con los ciudadanos. Asimismo, Fuentes, S. (2012), Que los jefes inmediatos, los empleados de la Delegación son productivos y se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable y el Organismo Judicial les brinda el material y la infraestructura adecuada para llevar a cabo sus funciones de la mejor manera, así mismo les da los beneficios (compensaciones, permisos, salario, prestaciones) a todos los empleados y reciben beneficios extras por ser empleados de una institución del estado. De estas aseveraciones de los autores se puede decir que el gobierno electrónico si permite mejorar los procesos de gestión y la productividad de los empleados.

11. CONCLUSIONES

Existe correlación positiva considerable a partir del método de correlación de Pearson se tiene como resultado el valor de $r = 0.705$, del gobierno electrónico y el desempeño laboral de la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash, 2018, con lo cual se demuestra que ambas variables se encuentran asociadas y una depende de la otra. Por ultimo al realizar la prueba de hipótesis se analizó el valor de la significancia obtenida, el cual dio como resultados un valor de $\text{sig} = 0.000$, ubicado por debajo del valor de 1 % de margen de error (0.01), con lo cual se da a entender que la relación es significativa comprobando la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

12. REFERENCIAS

- Alva, J. y Juárez, J. (2014), en su tesis titulado: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A del distrito de Trujillo. (Tesis de grado). Recuperado de http://www.academia.edu/30567127/tesis_upao_alva_jose_satisfacci%C3%93n_laboral_agropecuaria
- Amoroso, Y. (2011). Gobierno electrónico: propuesta metodológica de desarrollo y evaluación. Recuperado de <http://oiprodat.com/2014/09/01/gobierno-electronico-propuesta-metodologica-de-desarrollo-y-evaluacion/>
- Arista L. (2017). Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática presentó portal de Datos Espaciales del Perú. Recuperado de <http://www.pcm.gob.pe/2015/07/oficina-nacional-de-gobierno-electronico-e-informatica-presento-portal-de-datos-espaciales-del-peru/p>.
- Arias J. y Laica S. (2015). Análisis de la implementación del gobierno electrónico en Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/30146/D-84662.pdf?sequence=1&isAllowed=y> p.
- Arias F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. Sexta edición, Editorial Episteme, ISBN: 980-07-8529-9 p.
- Arias, F. (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5º. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Barragan, X., & Guevara, F. (2016). El gobierno electrónico en Ecuador. Ciencia UNEMI. Recuperado de file:///C:/Users/Usuario_pc/Downloads/Dialnet-ElGobiernoElectronicoEnEcuador-5774786.pdf p.
- Berón D. y Palma F. (2011). Factores que influyen en el rendimiento laboral del personal de enfermería. (Tesis de grado). Recuperado de http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5918/beron-daniela.pdf p.
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S. y Sager, C. (1993). A theory of performance. En N. Schmitt y W. Borman (Eds.). Personnel selection in organizations (pp. 35 - 70). San Francisco: Jossey - Bass.

- Cesetti A. (2016). Gobierno Electrónico y el uso de las Redes Sociales en la administración pública. Caso de estudio comparativo: National Chiao Tung University (NCTU-Taiwán) y Universidad Nacional del Sur (UNS-Argentina). Recuperado de <http://repositoriodigital.uns.edu.ar/bitstream/123456789/3769/5/Tesis%20Magister%20Angela%20Cesetti%20Redes%20Sociales.pdf> p.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8ª ed.). McGraw-Hill.
- Criado J., Ramilo, M., y Salvador, M. (2002). La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. Recuperado de <https://www.researchgate.net/publication/265935306>
- Fernández, E. (2017). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad de San Martín de Porres, 2016. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6011/Fernandez_R_E.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuentes D. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf> p.
- Hernández S, Fernandez C. y Baptista P. (2014) Metodología de la Investigación, impreso por Panamericana, Formas e Impresos S.A. Impreso en Colombia. P.
- Iriarte, E. (2015). El problema en el Perú son los 2/3 de la población no conectada a Internet. La República. Recuperado de <http://larepublica.pe/imprensa/en-portada/708254-el-problema-en-el-peru-son-los-23-de-la-poblacion-no-conectada-internet> p.
- García, M. (1983). Teoría General del derecho y estado, traducción de Kelsen H. Textos universitarios, UNAM, México, 2ª ed. 1958. 3ª reimpresión 1983.
- Gutiérrez, W. (2013). Motivación y satisfacción laboral de los obreros de construcción civil: bases para futuras investigaciones. (Tesis de grado). <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4727>

- Marroquín P., S. & Pérez G., L. (2011). "El Clima Organizacional y su Relación con El Desempeño Laboral en los Trabajadores de Burger King- Guatemala" Universidad San Carlos – Guatemala
- Mejía, Y. (2012). "Evaluación del Desempeño con Enfoque en las Competencias Laborales". (Tesis de grado). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2012/05/43/Mejia-Yessika.pdf>
- Mino, E. (2014). Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. (Tesis de grado). Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/108/1/TL_Mino_Perez_Edgar_Mauricio.pdf
- Levin, R. (1998). Estadística para Administradores. (Segunda Edición). México: Prentice – Hall – Hispanoamérica, S.A
- López M. y Reyes M. (2014). Evaluación del nivel de funcionalidad de los portales electrónicos caso: estado de México y Distrito Federal periodo 2012-2014. Recuperado de <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/30539/TESIS%20MARIANA.pdf?sequence=1> p.
- Palasí, V. (2010). Gobierno electrónico en El Salvador: pasado, presente y futuro. Recuperado de <https://docplayer.es/4568774-Gobierno-electronico-en-el-salvador-pasado-presente-y-futuro.html>
- Piquer, J. (2012). Chile Lider en gobierno electrónico. Facultad de ciencias físicas y matemáticas. Recuperado de <http://boletin.ing.uchile.cl/~boletin/boletin/columna-opinion/chile-l-der-gobierno-electr-nico>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2000). Administración. Sexta edición. México. Mc Graw Hill.
- Ruiz L. (2013). El gobierno en Línea en Colombia. (Tesis de maestría). Recuperado de http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/4919/TESGOBIERNO_ELECTRONICO.pdf?sequence=1
- Stoner, James (1996). Administración. 6ma. Edición, Editorial Prentice-Hall. Hispanoamericana, S.A. México.

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 32769813, con el artículo titulado

"Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash – 2018"

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiado; es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.



Chimbote, 10 de marzo de 2019

Alfredo Giovanne Lozano Cabanillas
DNI 32769813

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, **GROBERTI ALFREDO MEDINA CORCUERA**, docente del Programa de maestría en **EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA** de la Universidad César Vallejo de la filial **CHIMBOTE** revisor de la tesis titulada:

"Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Santa – Ancash - 2018", del estudiante **Lozano Cabanillas, Alfredo Giovanne**, constaté que el informe final del trabajo de investigación tiene un índice de similitud de **22 %** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Nuevo Chimbote, marzo 2019

GROBERTI ALFREDO MEDINA CORCUERA

DNI: 32910680



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

LOZANO CABANILLAS ALFREDO GIOVANNÉ

D.N.I. : 72769813

Domicilio : LIRIO VINCENZO M2 N 17-31 A Nro. 144056

Teléfono : Fijo : Móvil : 943572825

E-mail : alfredo.38099@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Post Grado

☒ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

MAESTRO EN EDUCACION

DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

LOZANO CABANILLAS ALFREDO GIOVANNÉ

Título de la tesis:

GOBIERNO ELECTRONICO Y DESEMPEÑO
LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL DE SANTA
ANITA - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha :

10-03-19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE

LA ESCUELA DE POSGRADO FILIAL CHIMBOTE

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lozano Cabanillas, Alfredo Giovanne

INFORME TITULADO:

**Gobierno electrónico y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa
Local de Santa – Ancash - 2018.**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestro en Educación con mención en Docencia y Gestión Educativa

SUSTENTADO EN FECHA: 10 de marzo del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobar por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. Edwin López Robles

DTC Escuela de Posgrado UCV